محمد عبد الله أحمد العطاب

المكتبات العامة في اليمن
دراسة تقويمية

منشورات المركز العربي للبحوث والداراسات في علوم المكتبات والمعلومات

حقوق الطبع والنشر محفوظة، ولا يسمح بإعادة طبع أو نشر أي جزء من الاصدار، إلا
بموافقة خطية من المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات
توجه جميع المراسلات إلى البريد الالكتروني للمركز:researchlibrariesr@gmail.com
الموقع الالكتروني للمركز: http://acrslis.weebly.com/index.html

المكتبات العامة في اليمن:

دراسة تقويمية

محمد عبد الله أحمد العطاب

2016

المستخلص:

وجدت المكتبات العامة لتكون صرحاً للتعليم ومركزاً للثقافة والبحث وإيجاد جيل واع ومثقف قادر على تحمل مسؤولياته والنهوض بوطنه في شتى المجالات ، وتعد المكتبات العامة في أي بلد كانت من أهم المؤسسات الثقافية والاجتماعية التي تهدف إلى تنمية المهارات المعرفية والثقافية لدى فئات وشرائح المجتمع المختلفة والعمل على صقلها وتكوين وتعزيز الروابط الاجتماعية بين هذه الفئاتت، فضلاً عن أن المكتبات العامة تعد من أهم المقومات الأساسية لقياس مدى تقدم وتطور أي بلد نظراً للأهداف التي تسعى لتحقيقها والخدمات التي تقدمها لمختلف شرائح المجتمع.

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على واقع المكتبات العامة في اليمن مقارنة بالمعايير المتصلة بالمكتبات العامة ومدى تطابقها مع تلك المعايير، وقد استخدم الباحث المنهج المسحي نظراً لملائمته لمثل هذا النوع من الدراسات واعتمد الباحث على الاستبيان والمقابلة والملاحظة إضافة إلى أدبيات الموضوع كأدوات لجمع البيانات المتعلقة بدراسته، وقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها:

- عدم تطابق واقع تلك المكتبات مع المعايير الخاصة بالمكتبات العامة من حيث مساحتها، عدد المقاعد، عدد الحواسيب، مصادر المعلومات (الكتب – المراجع – الدوريات).
- أغلب المكتبات العامة المدروسة تعاني من نقص شديد في عدد العاملين بها حيث بلغ عددها 21 مكتبة بنسبة 95.45%.

وفي ضوء تلك النتائج يوصي الباحث بالتالي:

- إعادة النظر في مباني تلك المكتبات والعمل على استخدام مبان تتوفر بها المساحات المطابقة للمعايير الدولية والتي تسمح باستيعاب الخدمات والأنشطة التي يفترض أن تؤديها تلك المكتبات وفقاً لعدد جمهور المستفيدين منها.
- العمل على تزويد المكتبات العامة بمصادر المعلومات التقليدية وغير التقليدية وفقاً لاحتياجاتها والتي تلبي احتياجات واهتمامات المستفيدين منها وبما يتوافق مع معايير مثل هذا النوع من المكتبات.

المقدمة:

وجدت المكتبات العامة لتكون صرحاً للتعليم ومركزاً للثقافة والبحث وإيجاد جيل واع ومثقف قادر على تحمل مسؤولياته والنهوض بوطنه في شتى المجالات ، وتعد المكتبات العامة في أي بلد كانت من أهم المؤسسات الثقافية والاجتماعية التي تهدف إلى تنمية المهارات المعرفية والثقافية لدى فئات وشرائح المجتمع المختلفة والعمل على صقلها وتكوين وتعزيز الروابط الاجتماعية بين هذه الفئات ، فضلاً عن أن المكتبات العامة تعد من أهم المقومات الأساسية لقياس مدى تقدم وتطور أي بلد نظراً للأهداف التي تسعى لتحقيقها والخدمات التي تقدمها لمختلف شرائح المجتمع ، والتي من أهمها [1] :

1- رفع المستوى الثقافي والسياسي والاجتماعي والاقتصادي لجميع فئات المجتمع.
2- استثمار أوقات الفراغ بالمطالعة وتنمية المهارات المختلفة.
3- حفظ وتنظيم تراث المجتمع الذي تخدمه وتيسير الإفادة منه.
4- العمل على تنشئة جيل مثقف وواعي قادر على تحمل المسؤولية من أجل الرقي بالمجتمع ورفع المستوى الوظيفي للأفراد وتزويدهم بالمهارات والخبرات التي تعينهم على تطور أدائهم.

تجدر الإشارة إلى أن اليمن لم تعرف المكتبات بالمعنى المتعارف عليه في العصر الحالي إلا في العشرينيات من القرن الماضي[2] ، وتعد مكتبة الجامع الكبير التي كانت تعرف بالمكتبة المتوكلية أول مكتبة عامة بالمفهوم الحديث ، وقد عرفت هذه المكتبة باسم مكتبة الأوقاف ، وقام بإنشائها الأمام يحي حميد الدين عام 1343هـ (1925م) في الركن الجنوبي الشرقي من صرح الجامع الكبير في مدينة صنعاء وكان عدد مقتنياتها آنذاك ستة الآلف كتاب مطبوع ومخطوط ، وضمت هذه المكتبة في طياتها الكتب الموقوفة في الجامع الكبير إضافة إلى الكتب التي تم اقتنائها وكذلك أضيف إليها مكتبة نجل الأمام يحي الأمير البدر ، وفي مدينة عدن تأسست مكتبة عامة سنة 1935م وكانت تسمى مكتبة مسواط [3].

وبعد قيام الثورة اليمنية عام 1962م تم نقل جميع الكتب التي كانت موجودة في قصور الإمام يحي والإمام أحمد والأمراء إلى مكتبة الجامع الكبير [4]، ومن ثم تم إنشاء دار الكتب بصنعاء عام 1970م والتي كانت مهمتها الأساسية تقديم الخدمات المكتبية لجميع فئات وشرائح المجتمع [5]، وهي بذلك تعتبر مكتبة عامة نظراً لغياب مقومات ومعايير المكتبة الوطنية فيها، وكذلك تم إنشاء المكتبة الوطنية بعدن عام 1980م [6].

اهتمت الدولة ممثلة بالهيئة العامة للكتاب والقطاع الخاص بإنشاء المكتبات العامة في معظم مدن محافظات الجمهورية وتزويد هذه المكتبات بمختلف مصادر المعلومات، ومن هذا المنطلق رأى الباحث ضرورة التعرف إلى واقع هذه المكتبات عن طريق المسح الميداني لها والتعرف على مبانيها وتجهيزاتها المكتبية ومجموعاتها والخدمات التي تقدمها لمجتمع المستفيدين منها والعاملين فيها ومدى تحقيقها للأهداف المرسومة.

1-1 مشكلة الدراسة:

من خلال إطلاع الباحث على الدراسات السابقة لبعض من المكتبات العامة قيد الدراسة بالإضافة إلى ملاحظة الباحث المباشرة من خلال الزيارات الميدانية الأولية لبعض المكتبات العامة وجد أنها تعاني من ضعف المجموعات المكتبية الخاصة بهذه المكتبات، وقلة عدد العاملين المتخصصين فيها إضافة إلى ضعف استخدام التقنيات الحديثة فيها. وغير ذلك من المعوقات التي دعت الباحث وشجعته على البحث في هذا الموضوع، فضلاً عن غياب الدراسات التفصيلية المعمقة التي تعطي صورة واضحة وحقيقية لواقع هذا ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية: -

1. ما واقع المكتبات العامة في اليمن من حيث المساحة، الأثاث، العاملين في تلك المكتبات والمجموعات المكتبية؟
2. ما مدى التزام المكتبات العامة محل الدراسة بالمعايير الموحدة للمكتبات العامة، وما هي الفروق الموجودة في تلك المكتبات مقارنة بالمعايير الخاصة بالمكتبات العامة؟
3. ما المقترحات التي يمكن أن تسهم في الارتقاء وتطوير واقع عمل هذه المكتبات من أجل تحقيق أهدافها وتفعيل دورها في خدمة المجتمع؟

2-1 أهمية الدراسة:

نظراً للدور الذي تؤديه المكتبات العامة في خدمة المجتمع الذي تقع في نطاقه ورفع مستواه الثقافي والتعليمي والاجتماعي، لذلك فأن أهمية الدراسة تكمن في كونها:

1. تسعى إلى التعرف على الواقع الراهن للمكتبات العامة في اليمن
2. توفير معلومات دقيقة وحديثة عن وضع المكتبات العامة في اليمن من أجل وضعها أمام المسئولين لأخذها بعين الاعتبار للتخطيط للتنمية المستقبلية لهذه المكتبات.
3. يمكن أن تسهم النتائج والتوصيات التي ستنتج عن هذه الدراسة لو أخذ بها في تغيير واقع حال المكتبات العامة في اليمن نحو الأفضل.

3-1 أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى إعطاء صورة واضحة وحقيقية عن واقع هذه من خلال التعرف على التالي:

1. واقع المكتبات العامة في اليمن من حيث المساحة، الأثاث، العاملين في تلك المكتبات والمجموعات المكتبية.
2. مدى التزام المكتبات العامة محل الدراسة بالمعايير الموحدة للمكتبات العامة، ومعرفة الفروق الموجودة في تلك المكتبات مقارنة بالمعايير الخاصة بالمكتبات العامة إن وجدت.

4-1 حدود الدراسة:

أولاً: الحدود الجغرافية :- شملت الدراسة المكتبات العامة التابعة للهيئة العامة للكتاب في اليمن حتى عام 2009 و الموزعة على مناطق ومحافظات الجمهورية اليمنية نظراً لتجانس المكتبات محل الدراسة ووحدة تبعيتها الإدارية واستثنت الدراسة المكتبات العامة ومكتبات المراكز الثقافية التي تمول من قبل القطاع الخاص أو الممولة من الجمعيات والمؤسسات الخيرية أو الأجنبية أو الأقليات أو السفارات أو الأشخاص أو المراكز الثقافية الأجنبية لكونها ذات طبيعة خاصة لكي يستطيع الباحث الإلمام بموضوع الدراسة ، وقد بلغ عدد المكتبات العامة التي شملتها الدراسه22 مكتبة عامة موزعة على المحافظات كما هو موضح في الجدول رقم (1)• ، و استثنى الباحث مكتبتان هما المكتبة العامة بصعدة نظراً

• أحمد سعيد الخامري -مدير عام المكتبات العامة بالهيئة العامة للكتاب _ مقابلة شفوية بتاريخ 2009/10/7م

لكونها مغلقة ، والمكتبة العامة بالمحويت حيث أرسل الباحث الاستبانات إليها ولم يتم إرجاعها رغم المتابعة .

م	المحافظة	المكتبة	م	المحافظة	المكتبة
1	إب	المكتبة العامة بيريم	12	حضرمو	مكتبة علي أحمد باكثير العامة بسيئون
2	إب	المكتبة العامة بجبلة	13	ذمار	مكتبة البردوني بذمار
3	إب	المكتبة العامة بإب	14	ريمة	المكتبة العامة بالسلفية- محافظة ريمة
4	أبين	المكتبة العامة بأبين	15	شبوة	المكتبة العامة بعتق _شبوة
5	أمانة	دار الكتب بصنعاء	16	صنعاء	المكتبة العامة بمناخة
6	البيضاء	المكتبة العامة بالبيضاء	17	الضالع	المكتبة العامة بالضالع
7	تعز	المكتبة العامة بتعز	18	عدن	المكتبة الوطنية بعدن
8	حجة	المكتبة العامة بحجة	19	عمران	المكتبة العامة بعمران
9	الحديدة	المكتبة العامة بالحديدة	20	لحج	مكتبة القمندان العامة بمحافظة لحج
10	الحديدة	مكتبة زبيد العامة	21	مأرب	مكتبة براقش العامة - محافظة مأرب
11	حضرمو	المكتبة السلطانية بالمكلا	22	المهرة	المكتبة العامة بالمهرة

جدول رقم (1) يوضح المكتبات العامة التي شملتها الدراسة موزعة حسب المحافظات

ثانياً: الحدود الزمنية: -

غطت الدراسة الفترة منذ إنشاء أول مكتبة عامة في اليمن عام 1970م حتى عام 2009م.

1-5منهج الدراسة وأدواتها:

استخدم الباحث المنهج المسحي الميداني لملاءمته لهذا النوع من الدراسات، وتم الاعتماد في هذه الدراسة في جمع البيانات والمعلومات الخاصة بها على الأدوات الآتية:

1-الاستبيان:

استخدم الباحث الاستبيان كأداة بحث رئيسية حيث تم توزيعها على مسؤولي المكتبات العامة المدروسة في اليمن وقد تم عرض الاستبيان بعد إكمال صياغته على عدد

من الخبراء والمختصين في مجال المكتبات وعلم المعلومات والإحصاء (ملحق رقم2) لإبداء أرائهم في الفقرات الواردة فيهما من حيث الصياغة والشمول والتغطية وللتأكد من مدى صدق وموثوقية الفقرات الواردة في الاستبيان ، وتم إجراء التعديلات اللازمة في ضوء ملاحظات الخبراء والمختصون بشكل يضمن الاستبيان درجة عالية من الثبات والمصداقية وحذف الفقرات التي لم يجمع عليها المحكمون .

2-الملاحظة المباشرة

3-الاتصالات الهاتفية

4-المقابلة الشخصية

5-أدبيات الموضوع

6-1 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع المكتبات العامة في اليمن التابعة للهيئة العامة للكتاب البالغ عددها 22 مكتبة عامة، وقدتم إخضاع كل جوانب هذه المكتبات للبحث والتحليل، وتم استثناء مكتبات المراكز الثقافية العربية والأجنبية والمكتبات المؤسسة من قبل الأشخاص والهيئات والمنظمات ذات الطابع الخاص، كما استثنى الباحث مكتبتان هما المكتبة العامة بصعدة نظراً لكونها مغلقة، والمكتبة العامة بالمحويت حيث أرسل الباحث الاستبانات إليها ولم يتم إرجاعها رغم المتابعة.

7-1 معايير الدراسة:

نظراً لسعي الباحث الوقوف على واقع المكتبات العامة في اليمن من حيث المقومات الأساسية والخدمات التي تقدمها، رأى الباحث أنه لابد من استخدام معايير مقننة من أجل قياس المقومات الأساسية اللازمة لتقديم الخدمات المكتبية العامة بناء على عناصرها الضرورية.

والمعيار هو المقياس أو الأساس المتفق عليه والمعترف به للدلالة على قيمة الكم والكيف للأنشطة والأعمال المطلوبة وبالنسبة لتطبيق المعيار في مجال المكتبات فهو عبارة عن الأسس والقواعد والتعليمات والإرشادات التي يمكن من خلالها قياس وتقييم الخدمات المكتبية التي تم إقرارها من المتخصصين والمهنيين في مجال المكتبات.

ونظراً لقلة توافر معايير خاصة بالمكتبات العامة في الدول العربية فقد لجأ الباحث إلى استخدام المعايير المصرية المقترحة الخاصة بالمكتبات العامة والتي خرجت بها الدراسة الموسومة (المعايير الموحدة في مجال المكتبات العامة وأدوات تقييم خدمات المكتبات العامة [7] نظراً لتشابه البيئة اليمنية إلى حد ما مع البيئة المصرية ،إضافة الى استخدام الباحث للمعايير الدولية التي تم وضعها من قبل الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات (IFLA)♦ وكذا المعايير الاسترالية للمجالات التي لم تتناولها المعايير المصرية المقترحة [8]، وقد قام الباحث بمقارنة ما هو موجود في المكتبات العامة المدروسة مع هذه المعايير من اجل التعرف على درجة النقص (انظر ملحق رقم1)

وتم تطبيق هذه المعايير في المجالات التالية: -

1. مساحة المكتبة وموقعها.
2. أثاث المكتبة وتجهيزاتها.
3. العاملون في المكتبات العامة.
4. المجموعات المكتبية.

ونظرا لأن هذه المعايير تعتمد في تقييمها للمكتبات العامة على عدد السكان فقد اعتمد الباحث على بيانات ومعلومات الإحصاء السكاني للعام 2006م •

1-9 الدراسات السابقة:

من خلال مسح النتاج الفكري في مجال المكتبات العامة الموجود في الببليوغرافيات المتخصصة والدوريات وشبكة الإنترنت والاطلاع على ما هو متاح من مصادر ودراسات وأبحاث تمكن الباحث من الحصول على العديد من الدراسات التي تناولت المكتبات العامة، ومن تلك الدراسات نذكر ما يلي:

1. نهلاء داود الحمود. مستقبل المكتبات العامة في دولة الكويت، (2007م). [9]

سعت الدراسة إلي التعرف على واقع المكتبات العامة في دولة الكويت ،وإبراز نقاط الضعف والقوة في الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات والعاملين فيها ،ومن ثم الخروج بمقترحات لتطوير واقع هذه المكتبات ،واستخدمت الباحثة المنهج المسحي التحليلي

♦ - IFLA: International Federation of Library Association

• المركز الوطني للمعلومات – متاح على الموقع http://www.yemen-nic.info/gover تم الاطلاع عليه بتاريخ 2007/10/21م

واعتمدت على المقابلات والاستبيان والتي تم توزيعها على العاملين في المكتبات العامة، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة تقديم خدمات معلومات تقليدية فقط في هذه المكتبات ،وعدم كفاية الميزانيات المخصصة لها والتي لا تتناسب والتطورات الحديثة بالنسبة لدور المكتبات العامة التي تخدم المجتمع ،وقد أوصت الباحثة بضرورة العمل على توفير خدمات المعلومات غير التقليدية لتتلاءم وطبيعة المكتبات العامة، والاهتمام بتوفير الميزانيات المناسبة لعمل كل مكتبة على حدة ،بالإضافة إلى الاهتمام بتطوير العاملين في هذه المكتبات وتوفير الحوافز التشجيعية لهم .

2 . خالد صغير العنزي. المكتبات العامة في الكويت: واقع وتوصيات،(2004م). [10]

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المكتبات العامة بدولة الكويت من حيث نشأتها وأهدافها ووظائفها ومواردها وخدماتها والمستفيدين منها والمشكلات التي تعوقهم، ومن ثم الخروج بتوصيات من شأنها تطوير العمل في هذه المكتبات، ومن نتائج هذه الدراسة افتقار معظم المكتبات العامة التي شملتها الدراسة إلى مصادر المعلومات الموجهة للأطفال، وتقديم خدمات مكتبية تقليدية فقط، وافتقارها إلى استخدام الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في أداء أعمالها، وخرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها: -

- توفير الحوافز المادية والمعنوية للعاملين بالمكتبات العامة والنهوض بالمستوى الإداري الوظيفي.
- الحرص على توفير مصادر المعلومات الحديثة، واستبعاد الكتب القديمة جداً وغير المستخدمة.

3 . محمد جلال سيد غندور، إيناس حسين صادق أحمد. المكتبات العامة الفرعية التابعة لدار الكتب القومية بمصر، (2003م). [11]

تناولت هذه الدراسة المكتبات العامة الفرعية التابعة لدار الكتب القومية بمصر في محافظتي القاهرة والجيزة، وهدفت إلى التعرف على واقع تلك المكتبات والمشكلات التي تعاني منها، واعتمدت في ذلك على المنهج المسحي واستخدمت قائمة المراجع والمقابلات الشخصية والبحث الوثائقي في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- عدم توفر المكان المناسب في بعض المكتبات، وبعض مباني تلك المكتبات تحتاج إلى صيانة.

- تتفاوت اعدد العاملين إلى اعدد المستفيدين في تلك المكتبات تفاوتاً كبيراً، وقلة عدد العاملين المتخصصين الموجودين فيها.
- عدم وجود سياسة مكتوبة لتنمية المقتنيات وعدم إشراك العاملين في عملية اختيار أوعية المعلومات.

ومن ثم قدمت الدراسة عدة توصيات من أهمها: -

- إنشاء المكتبات العامة الفرعية في جميع محافظات جمهورية مصر العربية.
- قيام الإدارة الهندسية بالدار بعمل خطة صيانة شاملة لجميع المكتبات العامة الفرعية.
- أن يكون هناك سياسة واضحة ومكتوبة لتنمية المقتنيات بكل مكتبة.
- توفير جميع الخدمات التي يجب أن تقدم في تلك المكتبات العامة.
- توفير المكافآت والحوافز للعاملين في تلك المكتبات وذلك من اجل تشجيعهم على أداء مهامهم على أكمل وجه وبالتالي النهوض بواقع تلك المكتبات.

4-رمضان فرج العيص. واقع المكتبات العامة والمراكز الثقافية في منطقة بنغازي، (2000) [12]

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على واقع المكتبات العامة في منطقة بنغازي من حيث مقوماتها الأساسية المتمثلة في المبنى والمساحة والتجهيزات والعاملين والمجموعات المكتبية والمخصصات المالية والخدمات التي تقدمها هذه المكتبات والتعاون بين هذه المكتبات، واعتمد الباحث في دراسته هذه على المنهج المسحي لملاءمته لمثل هذا النوع من الدراسات واستخدم لذلك استمارتي استبيان تم توزيعهما على المكتبات العامة المشمولة بالدراسة وعينة من جمهور المستفيدين من هذه المكتبات.

وقد وصل الباحث إلى العديد من النتائج كان من أهمها ما يلي: -

- ضعف وقصور المكتبات المشمولة في الدراسة في تحقيق واجباتها والتزاماتها تجاه المستفيدين منها.
- القصور الواضح في مقومات ومستلزمات هذه المكتبات والذي أثر سلباً على جملة الخدمات والأنشطة التي يفترض أن تقدمها هذه المكتبات.

ومن أهم التوصيات التي خرجت بها هذه الدراسة ما يلي: -

- إعادة النظر في تشكيل هذه المكتبات وكذلك العاملين فيها.
- العمل على مركزية الإجراءات الفنية وتزويد المكتبات والمراكز الثقافية بمختلف أوعية مصادر المعلومات وفقاً لاحتياجات المستفيدين منها.
- إيجاد نوع من التوازن الموضوعي للمجموعات المكتبية مع مراعاة الحداثة في اقتناء مصادر المعلومات المختلفة.

5 -محمد أحمد السنباني، جاسم محمد جرجيس. قطاع المكتبات والمعلومات في اليمن بين تشخيص المشكلات وتوصيف المعالجات، (1999م) [13]

تناولت هذه الدراسة واقع المؤسسات المعلوماتية في اليمن ، وهدفت إلى التعرف على نظم معلوماتها وتقنياتها المستخدمة ، والتعرف على الجهود المبذولة في سبيل تأهيل وإعداد القوى العاملة في مجال المكتبات والمعلومات ، وقد تناولت الدراسة 5 مكتبات عامة كجزء من مؤسسات المعلومات التي قام الباحثان بدراستها ، وقد استخدمت الدراسة المنهج المسحي التحليلي ، وتم الاعتماد على الزيارات الميدانية وكذلك الاستبيان في جمع المعلومات الخاصة بالدراسة ، ومن أهم النتائج المتعلقة بالمكتبات العامة التي خرجت بها الدراسة أن هذه المكتبات تعاني من نقص شديد في مجموعاتها وعدد العاملين المتخصصين وغير المتخصصين بها ، إضافة إلى اقتصار خدمات هذه المكتبات على المطالعة والإعارة الخارجية فقط ، وكذلك وجود قصور كبير في القيام بالعمليات الفنية ، وافتقار هذه المكتبات إلى استخدام الحاسوب في أعمالها ، أما أهم التوصيات المتعلقة بالمكتبات العامة فقد أوصت الدراسة بضرورة إنشاء مكتبات عامة في جميع المحافظات وبأعداد تتناسب مع الكثافة السكانية لكل محافظة وبحيث يتم الأخذ في الاعتبار المعايير والموصفات الدولية الخاصة بذلك ، وكذلك توفير مصادر المعلومات المناسبة ، وإجراء العمليات الفنية على المجموعات المكتبية وفقاً للقواعد والأنظمة المعمول بها في المكتبات العامة إضافة إلى توفير الكادر المؤهل والمتخصص لهذه المكتبات.

6-هاني العمد. واقع المكتبات العامة في الأردن، (1995م) [14]

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على واقع المكتبات العامة في الأردن وهدفت هذه الدراسة إلى لفت أنظار المسئولين عن واقع هذه المكتبات من أجل النهوض بهذه المكتبات

وتحسين أدائها وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي وقسمت المكتبات العامة في الأردن إلى أربعة أنواع هي:

- المكتبات العامة التابعة للبلديات.
- المكتبات العامة التابعة لمراكز الإصلاح والتأهيل.
- المكتبات العامة التابعة للمراكز الثقافية الخاصة بالبعثات الدبلوماسية.
- المكتبات العامة التابعة للقطاع الخاص.

وتم تعميم وتوزيع استبيان على هذه المكتبات، وقد اشتملت الدراسة وتضمنت المقومات الأساسية للمكتبات العامة من حيث المبنى والأثاث والعاملين والمخصصات المالية والمقتنيات كما اعتمدت الدراسة في تقييم هذه المكتبات على المعايير المكتبية الصادرة عن اليونسكو والواردة في كتاب اليونسكو عام 1974م والمعنون: -

Standards for Library Service: An International Survey.- Paris: the UNESCO press ، 1974.

وأسفرت هذه الدراسة عن وجود العديد من المشاكل الأساسية التي تعاني منها بعض المكتبات في الأردن من حيث مقوماتها الأساسية، إضافة إلى وجود تفاوت في مستويات هذه المكتبات، وكشفت الدراسة أيضا وجود بعض المساوئ في هذه المكتبات من حيث الجوانب الإدارية والتخلف المهني والتفاوت في مجال الخدمات الفنية بين هذه المكتبات.

ومن أهم التوصيات التي خرجت بها هذه الدراسة ما يلي: -

- الإعلان عن فلسفة المكتبة العامة اعتمادا على ما أعلنته المؤسسات الدولية واعتبارها مؤسسة شعبية تهدف إلى خدمة جميع فئات المجتمع.
- ضرورة وضع خطة مستقبلية واضحة للمكتبات العامة في الأردن والإعلان عنها بكل وضوح بالاعتماد على المعايير الدولية الخاصة بالمكتبات العامة وتطبيقها على هذه المكتبات.
- ضرورة توفير المخصصات المالية لهذه المكتبات بما يتلاءم وحجم هذه المكتبات من أجل تحقيق الأهداف المرجوة منها على أكمل وجه.

10-1 مصطلحات الدراسة:

- **المكتبة العامة**: " هي مؤسسة ثقافية شعبية ديمقراطية تنشئها الدولة أو السلطات المحلية وتزودها بكافة الأوعية التي تعين على كسب المعلومات والتثقيف الذاتي الحر والإحاطة بالمعلومات الجارية المتعلقة بالمجتمع وما يجري في العالم من أحداث وتطورات وتقديم ذلك كله للمواطنين دون مقابل وبغض النظر عن الجنس أو اللون أو الدين أو المعتقدات أو السن أو النوع أو المستوى المهني والعملي " [15].

- **خدمات المكتبات**:" مصطلح يشير إلى جميع الأنشطة التي تؤديها المكتبات والبرامج التي تقدمها لمقابلة الحاجة إلى المعلومات، وتشتمل على سلسلة عريضة من الخدمات المباشرة (مثل الإحاطة الجارية، الإعارة، البث الانتقائي للمعلومات، الترجمة، الخدمات المرجعية ... الخ) والخدمات غير المباشرة (مثل الفهرسة، التصنيف، التكشيف والاستخلاص) التي تقوم بها مكتبة بالذات وفقاً لأهدافها " [16].

- **المستفيد من المكتبة**: " هو الشخص الذي يستخدم مواد المكتبة ويستفيد من الخدمات التي تقدمها " [17].

- **المعايير المكتبية**: " هي المقاييس التي يمكن بها تقييم أو قياس خدمات المكتبات وبرامجها، وتوضع هذه المعايير من قبل الهيئات المهنية أو الجهات المعترف بها أو الوكالات الحكومية، وهذه المقاييس تعكس ما يمكن أن يطلق عليه الحد الأدنى أو الشيء المثالي أو العمليات أو الإجراءات النموذجية، وهي عادة إما مقاييس كمية أو نوعية " [18].

- **المسح المكتبي**: هو المسح الذي يجري على مكتبة ما أو مجموعة من المكتبات لإظهار نقاط الضعف أو القوة سواء في المجموعات المكتبية أو الخدمات " [19].

الإطار النظري للدراسة

- تعريف المكتبة العامة:

قدمت تعريفات عديدة للمكتبات العامة من جانب منظمات واتحادات وأفراد وما ورد في بعض معاجم ومصطلحات علم المكتبات والمعلومات والموسوعات العربية ومنها:

- عرف قاموس ALA Glossary المكتبة العامة بأنها " أي مكتبة تقدم خدماتها مجاناً لكافة المواطنين في منطقة أو حي أو مدينة معينة، والمكتبة العامة تقدم خدماتها ومجموعاتها الأساسية للقاطنين ضمن حدودها الجغرافية مجاناً، ولكنها قد تفرض رسوماً على المستفيدين من خارج المنطقة أو على الخدمات غير الأساسية ".[20]
- أما الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات فقد عرف المكتبة العامة بأنها " أي منظمة أنشئت بدعم وتمويل من قبل الحكومات المحلية أو الوطنية أو الإقليمية أو أي منظمة أهلية توفر الوصول إلى المعرفة والمعلومات من خلال مجموعة من الموارد والخدمات المتاحة وتقدم خدماتها لجميع أفراد المجتمع بغض النظر عن العرق أو الجنسية أو السن أو الجنس، أو الدين، أو اللغة ، أو الإعاقة ، أو المستوى الاقتصادي أو التحصيل التعليمي" .[21]
- في حين يعرف معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات المكتبة العامة بأنها " أي مكتبة تقدم خدمات عامة دون مقابل لسكان المنطقة أو البلدية التابعة لها ".[22]
- وتعرف الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات بأن المكتبة العامة "هي أي مكتبة تقدم خدمات مكتبية عامة بدون رسوم لجميع المواطنين في حي معين أو منطقة محددة، وتساندها مخصصات مالية عامة أو خاصة وهي توجه خدماتها ومجموعاتها للمجتمع الذي تخدمه في منطقة محددة، أما الخدمات والأنشطة غير الأساسية فقد تقدم أو لا تقدم للجمهور أو قد تقدم وفقاً لرسوم معينة ".[23]
- ويعرف أحمد عبد الله العلي المكتبة العامة بأنها " مؤسسة ثقافية شعبية ديمقراطية تنشئها الدولة أو السلطات المحلية وتزودها بكافة الأوعية التي تعين على كسب المعلومات والتثقيف الذاتي الحر والإحاطة بالمعلومات الجارية المتعلقة بالمجتمع وما يجري في العالم من أحداث وتطورات وتقديم ذلك كله للمواطنين دون مقابل وبغض النظر عن الجنس أو اللون أو الدين أو المعتقدات أو السن أو النوع أو المستوى المهني والعملي ".[24]

ومما تقدم يمكننا تعريف المكتبة العامة بأنها مؤسسة اجتماعية، تعليمية، ثقافية ، تربوية، ترفيهية تقوم الدولة بإنشائها وتمويلها وتزويدها بمصادر المعلومات في شتى المجالات لتقديم الخدمات المكتبية بدون رسوم لكافة فئات وشرائح المجتمع بغض النظر عن الجنس أو اللون أو المعتقدات الدينية أو المستوى العلمي والمهني.

- **أهمية المكتبة العامة:**

تعد المكتبة العامة المرآة التي تعكس تاريخ الشعوب والأمم وأسلوب معيشتها، وحضارتها في حفظ سجلات المعلومات التي تمثل ذاكرتها الجماعية، والإرشاد إليها، باعتبارها إحدى وسائل نشر المعرفة، وحرية الفكر، والمبادئ والقيم التقدمية، وتوجيه الأفراد من الباحثين والعلماء والمفكرين، والطلبة في المساهمة لتطوير المفاهيم الإنسانية وتقدم المجتمعات من هنا كان ولا يزال لها دوراً أساسياً لدى الكثير من الدول التي أدركت لأهمية هذه المكتبة ودورها الفاعل في نشر المعرفة والثقافة، والرقي بالمواطن فمنحتها مكانة خاصة بين أنواع المكتبات الأخرى، وجعلتها تحتل مركز الصدارة .[25]

وتعتبر المكتبات العامة بمثابة ذاكرة المجتمع وتلعب دوراً مهماً في ترسيخ وتنمية عادة حب القراءة لدى جميع فئات وشرائح المجتمع إضافة إلى اعتبارها من الركائز الأساسية للتعليم المستمر عن طريق تزويد المستفيدين منها بمصادر المعلومات التقليدية وغير التقليدية ، وتسعى معظم دول العالم إلى إنشاء هذه المكتبات وتطويرها وتوفير الإمكانات المادية والبشرية والتقنية لها والذي ينعكس بدوره على نوعية الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات وبالتالي الارتقاء بالمجتمعات التي تخدمها ، فعلى سبيل المثال - يقدر ما تنفقه انجلترا على المكتبات العامة بحوالي بليون جنية إسترليني سنوياً من أجل تقديم خدمات كفؤة وشاملة لمجتمع المستفيدين من هذه المكتبات .[26]

وتأتي أهمية المكتبات العامة من كونها مؤسسة ثقافية شعبية ديمقراطية تعُنى بنشر الثقافة العامة والمهنية وتنمية قدرات أبناء المجتمع وصقل مواهبهم وتنمية هواياتهم المختلفة وتفعيل مشاركتهم الايجابية في ثقافة العصر وإطلاعهم على ما يستجد من متغيرات وإنجازات ، وهي بذلك تخدم جميع فئات وشرائح المجتمع دون تمييز أو استثناء ، وتضطلع المكتبة العامة بأدوار مختلفة في مجالات التثقيف والتوعية والتعليم المستمر وتعليم الكبار من أجل الارتقاء بثقافة الفرد وتعميق انتمائه للوطن وهي بذلك تسهم إيجابياً في تقدم المجتمع على اعتبار أن المواطن الصالح لا يستطيع أن يشارك إيجابياً في

تقدم مجتمعه ما لم يكن على قدر من الثقافة والمعرفة والتي يحصل عليها من خلال استخدامه للمكتبة. [27]

وتعتبر المكتبة العامة أداة للتغيير والتنمية الشاملة في أي مجتمع كونها بوابة للمعرفة واكتساب العلم بالإضافة إلى أنها تسعى نحو استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم خدمات معلومات متطورة تفي باحتياجات المستفيدين منها، وأكبر دليل على ذلك مواقع المكتبات العامة الموجودة على شبكة الإنترنت والتي مكنت أي مستفيد من الحصول على خدمات معلوماتية وهو في منزله دون الحاجة إلى ارتياد المكتبة [28]

ونظراً لأهمية المكتبات العامة فقد أصدرت اليونسكو بالتعاون مع الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات بياناً عام 1949م للمكتبات العامة ثم أعيد صياغته في كل من العام 1972م والعام 1986م والعام 1994م عكس هذا البيان رسالة المكتبة العامة باعتبارها البوابة الرئيسية للمعرفة ومن أهم ما جاء في هذا البيان أن إنشاء هذا النوع من المكتبات مسؤولية الحكومة على المستويين المحلي والوطني فضلاً عن تقديم خدماتها للمستفيدين منها دون تمييز مجاناً وأن تلبي هذه الخدمات احتياجات المستفيدين منها وقد أشار هذا البيان إلى تعريف المكتبة العامة وعلى من تقع مسؤولية إنشائها وإدارتها ومهامها[29]
ولا بد أن تتوفر في المكتبات العامة الشروط التالية :[30]

1- أن تخدم جمهور المستفيدين دون تمييز وتقدم خدماتها مجانا.
2- أن تنشأ وفقاً لقانون خاص.
3- أن تستخدم نظام الرفوف المفتوحة لإتاحة الفرص لجميع المستفيدين في التعرف على مصادر المعلومات واختيار ما يناسب اهتماماتهم ورغباتهم.
4- أن تعير مقتنياتها للإطلاع الخارجي لتعم الفائدة على الجميع.
5- أن تمول ميزانيتها من الأموال العامة.

وتقسم المكتبات العامة وفقاً لحجمها إلى :[31]

1- **المكتبات العامة الكبيرة:** وهي تلك المكتبات التي تضم مجموعات ضخمة من مصادر المعلومات بكافة أشكالها قد تصل إلى عدة ملايين أحياناً كما هو الحال في مكتبات العواصم والمدن الكبيرة.

2- **المكتبات العامة متوسطة الحجم**: وهي تلك المكتبات التي تضم في جنباتها مئات الآلاف من مصادر المعلومات وعادة ما توجد في البلديات والمدن متوسطة الحجم.
3- **المكتبات العامة صغيرة الحجم**: ويضم هذا النوع من المكتبات آلافاً من الكتب والمواد المكتبية الأخرى وغالباً ما تكون في المدن الصغيرة والقرى والأرياف والأحياء.

- أهداف المكتبة العامة:

إن الغرض الرئيسي من المكتبة العامة هو تقديم الخدمات وتوفير المصادر في مجموعة متنوعة وواسعة من الوسائط من أجل تلبية احتياجات الأفراد والجماعات في مجالات التعليم والترفيه والإعلام والتطوير والتثقيف الذاتي بالإضافة إلى شغل أوقات الفراغ، وذلك من أجل أن يقوموا بدورهم في تطوير مجتمعاتهم وذلك عن طريق الوصول الفردي إلى مجموعة واسعة ومتنوعة من الأفكار والآراء والمعرفة.

وبشكل عام يمكن أجمال الأهداف الأساسية للمكتبة العامة في الآتي :[32][33]

1- **التعليم**: تقوم المكتبة العامة بدعم التعليم الذاتي بالإضافة إلى التعليم الرسمي بجميع مستوياته، فالمكتبة العامة تعتبر بمثابة وكالة متاحة للجميع تساعد في الوصول إلى المعرفة بصيغها المطبوعة وغير المطبوعة من أجل دعم التعليم الرسمي وغير الرسمي، ذلك لأن الناس طوال حياتهم يحتاجون إلى التعليم إما في المؤسسات الرسمية كالمدارس والجامعات والمعاهد في إطار غير رسمي ذو صلة بالعمل والحياة اليومية.

إن التعليم لا ينتهي بانتهاء التعليم الرسمي بل هو نشاط يستمر مدى الحياة، ونظراً لأننا نعيش في عصر يزداد تعقيداً فالناس بحاجة إلى اكتساب مهارات جديدة تعينهم في مراحل مختلفة من حياتهم ولذلك فالمكتبة العامة لها دور هام في مساندة هذه العملية، كما عليها تقديم العون المناسب لدعم وسائل الأعلام بمختلف أنواعها بالنسبة إلى عمليات التعليم إضافة إلى مساعدة المستفيدين من هذه المؤسسات الاستفادة من الموارد التعليمية على نحو فعال فضلاً عن تقديم التسهيلات التي تمكن الناس من الدراسة.

إن القدرة على الوصول إلى المعلومات والاستفادة الفعالة منها أمر ضروري لنجاح العملية التعليمية لذا يجب على المكتبة العامة وحيثما أمكن أن تتعاون مع المنظمات والمؤسسات الخاصة بالتربية والتعليم في استخدام مصادر المعلومات بكافة أنواعها، كما يقع على عاتقها أيضاً دعم نشاطات محو الأمية وتعليم الكبار لأن محو الأمية هو المفتاح إلى التعليم والمعرفة واستخدام المكتبات والاستفادة من خدماتها.

2- **الحصول على المعلومات:** تعتبر المكتبة العامة مركزاً محلياً تضع كل أنوع المعرفة والمعلومات متاحة لمستخدميها بسهولة ويسر باعتبار ذلك حق من حقوق الإنسان الأساسية، وللمكتبة العامة دور أساسي في جمع وتنظيم وحفظ المعلومات والإفادة منها في ظل الكم الهائل من المعلومات ومصادرها، ويقع على عاتق المكتبة العامة مسؤولية جمع المعلومات المحلية وجعلها متاحة بسهولة إضافة إلى توفير إمكانية الوصول إلى مجموعة واسعة من مصادر المعلومات التي تساعد المجتمع في مناقشة قضاياه واتخاذ القرارات.

إن النمو السريع والهائل في حجم المعلومات المتاحة والتغييرات التكنولوجية المستمرة أثر تأثيراً جذرياً على احتياجات المستفيدين من المكتبة العامة المتمثل في الحصول على مصادر المعلومات وغيرتها نحو الحصول على المعلومات وانعكس ذلك على المكتبة العامة وخدماتها ، كما أحدثت فجوة بين المجتمعات الغنية بالمعلومات والمجتمعات الفقيرة بالمعلومات وما زالت هذه الفجوة مستمرة في الأتساع لذلك فأن المكتبة العامة تسعى إلى سد هذه الفجوة عن طريق توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحصول على المعلومات وتوفيرها وتنظيمها وإتاحتها لتصبح بذلك بوابة الكترونية لمعلومات العالم.

3- **التنمية الشخصية وتطوير الذات:** إن التطوير الشخصي والتنمية الإبداعية أمران مهمان للتنمية البشرية ولتحقيق ذلك فأن الناس بحاجة إلى المعرفة ومصادر المعلومات ، لذلك فأن المكتبة العامة يمكن أن تساعد على ذلك من خلال مجموعة واسعة ومتنوعة من وسائط المعرفة في مجالات الأدب والإبداع والتي يمكن للأفراد الحصول عليها على حسابهم الخاص ، كما تساهم المكتبة العامة في تزويد المستفيدين منها بالمهارات الفنية والمعلومات التي تساعدهم على تطوير مهنهم وتنميتها وكذا تعمل على غرس القيم الروحية والوطنية والإنسانية بين أفراد المجتمع وتعزيز إسهامهم في المجتمع.

4-**تقديم الخدمات للأطفال والشباب**: تسعى المكتبة العامة إلى تلبية احتياجات جميع فئات وشرائح المجتمع بغض النظر عن السن أو الحالة الاقتصادية أو الحالة الاجتماعية ومع ذلك كله فأنها تتحمل مسؤولية في تلبية احتياجات الأطفال والشباب من مصادر المعلومات والخدمات الهادفة إلى صقل مواهبهم وتكوين شخصيتهم وتطويرها في جميع مراحل حياتهم من خلال مجموعة واسعة من المصادر المعلوماتية التي تحتويها المكتبة وبالتالي تعزيز إسهامهم في المجتمع.

5-**التنمية الثقافية**: من الأدوار الأساسية للمكتبة العامة القيام بعملية التطوير والتنمية الثقافية والفنية في المجتمع المحلي ويمكن تحقيق ذلك بالشراكة مع المنظمات المحلية والإقليمية المناسبة عن طريق توفير حيز للأنشطة والبرامج الثقافية والفنية ضمن أنشطتها، فالمكتبة العامة ينبغي عليها أن تعكس التنوع الثقافي والفني الموجود في المجتمع الذي تخدمه.

6-**شغل أوقات الفراغ**: تؤدي المكتبة العامة دورها في هذا المجال من خلال تزويد المستفيدين بمصادر المعلومات التقليدية وغير التقليدية من الكتب والأفلام والبرامج وغيرها من المواد إضافة إلى تقديم خدمات وأنشطة متنوعة بهدف الاستثمار الأمثل لأوقات الفراغ وتطوير المهارات والقدرات والهوايات بما يعود بالنفع على أفراد المجتمع وتحقيق تطوره في مختلف المجالات وتلبية رغباته واحتياجاته المختلفة.

7-**دعم العلاقات الاجتماعية**: تهتم المكتبة العامة _ كونها جزءاً أساسياً من كيان المجتمع ومركزاً ثقافياً وتعليمياً _ بتوطيد العلاقات الاجتماعية الإيجابية بين أفراد المجتمع عن طريق اللقاءات المباشرة المستمرة في المناسبات المختلفة والعمل على حل المشكلات الاجتماعية عبر الندوات واللقاءات والنشاطات المبرمجة التي تهدف من ورائها إلى تعزيز هذه الروابط والعلاقات الاجتماعية.

- موقع المكتبة العامة ومبناها وأثاثها وتجهيزاتها:

أولاً: الموقع:

إن لموقع المكتبة العامة دوراً مهماً في أداء مهامها وبالتالي تحقيق أهدافها المرجوة وتلبية احتياجات المستفيدين منها ، ولا يقل موقع المكتبة العامة أهمية عن تصميم المبنى

نفسه ، ويجب عند اختيار موقع المكتبة مراعاة أن يكون المبنى في مكان بارز وقريب من التجمعات السكانية والأماكن التي تتوفر فيها الخدمات العامة والتي يرتادها الأفراد بكثرة وتكون قريبة من وسائل المواصلات العامة إضافة إلى ضرورة توفر الهدوء في المنطقة التي ستقام عليها المكتبة العامة ، ولا بد من الأخذ بعين الاعتبار التوسع المستقبلي لمبنى المكتبة وتحديد مساحة كافية تستغل كمواقف للسيارات الخاصة بالموظفين والمستفيدين من المكتبة.[34]

ويفضل أن لا تزيد المسافة بين المكتبات العامة الفرعية عن بعضها البعض عن كيلو متر ونصف، أما المكتبات العامة الكبيرة فيفضل أن لا تبتعد عن أكثر من أربعة كيلو متر عن بعضها، وتعتمد المسافة بين المكتبات على عدد من العوامل منها توفر حركة المواصلات والخصائص الجغرافية ونظرة المجتمع للمكتبة [35]

ثانياً: المبنى والمساحة

اهتمت معظم دول العالم بشكل عام والجمعيات والاتحادات المعنية بالمكتبات بوضع مقاييس ومعايير يتم الاسترشاد بها من قبل المهتمين بمجال المكتبات في وضع مخططاتهم عند تصميم مباني المكتبات وتجهيزاتها، وتختلف هذه المعايير من بلد لأخر ومن جمعية لأخرى. [36]

وهناك مجموعة من العناصر المهمة التي تؤثر على أداء المكتبة ،والتي يجب أن تؤخذ في الحسبان عند التخطيط لمبنى المكتبة العامة والمتمثلة في وظيفة المكتبة ، وحجمها، والأقسام التي ستحتوي عليها، والأجهزة التي ستستخدمها، وعدد العاملين فيها، ومجتمع المستفيدين منها، إضافة إلى سهولة الوصول إلى المبنى ونوع التصميم المعماري الذي سيكون عليه المبنى[37] ، كذلك لا بد من مراعاة الميزانية المخصصة لبناء وتشييد المكتبة العامة ، ومرونة المبنى مستقبلاً للتوسع أيضاً مواكبته للتطورات التكنولوجية التي تمكن المكتبة من تطوير أدائها وتحقيق أهدافها وحتى لا تكون مجرد مباني لخزن الكتب أو مكان أشبه بالمتحف[38] ، هذا وينبغي أن يعكس مبنى المكتبة العامة احتياجات المجتمع الذي ستخدمه والتأكد من أن نمط المكتبة وسماتها يتكامل مع النمو السائد في البيئة ومناسباً للمحيط الذي تقوم فيه ، وتلعب المظاهر الجمالية دوراً ايجابياً في تأمين الراحة النفسية للمستفيدين من المكتبة والعاملين فيها.

ويجب على إدارة المكتبة العامة الأخذ بعين الاعتبار ما يلي في مبنى المكتبة:[39]

1- الصيانة المستمرة للمبنى بكل مرافقه وتجهيزاته.
2- توفير الإضاءة والتهوية الطبيعية والصناعية.
3- انسياب حركة النقل داخل المكتبة وحولها لنقل الأشخاص ومصادر المعلومات فضلاً عن المعدات وغيرها، وتهيئة المبنى لاستقبال ذوي الاحتياجات الخاصة.
4- استخدام كافة الوسائل والتقنيات المناسبة للإقلال من المؤثرات الخارجية كالضوضاء والرطوبة والبرودة والحرارة وغيرها.
5- الاهتمام بتوفير وسائل الراحة والرفاهية للمستفيدين والعاملين كتوفير دورات المياه والمطاعم ومواقف السيارات وغيرها.

ويجب أن يكون مبنى المكتبة العامة جذاباً وسهل الاستخدام من قبل موظفي المكتبة والمستفيدين منها، ومرناً في التصميم للسماح بالتعديل فيه والتوسع مستقبلاً، إضافة إلى سهولة الوصول إلى المبنى وضرورة توفر وسائل الأمان في مبنى المكتبة[40]، أما بالنسبة لمساحة المكتبة العامة فلا بد أن تكون مساحة المكتبة ملائمة وكافية للمرافق الحيوية لعمل المكتبة ونشاطاتها وخدماتها فهناك حاجة إلى:[41]

1- أن يتناسب تصميم قاعات المطالعة مع حجم المكتبة وحاجات المستفيدين وأعدادهم وضرورة توفير مستلزمات الراحة والشروط الصحية فيها.
2- مخازن للمواد المكتبية.
3- أن تتناسب غرف العاملين في المكتبة مع أعمالهم وعلاقة ذلك بطبيعة العمل في الأقسام الأخرى، بالإضافة إلى ضرورة أن تتناسب هذه الغرف مع حجم المكتبة ونوعية الخدمات التي تقدمها.
4- قاعات إضافية لخدمات وبرامج المكتبة مثل عروض الأفلام الثقافية والعلمية والمحاضرات والندوات، إضافة إلى القاعات الخاصة بالأجهزة والمعدات التكنولوجية كأجهزة الاستنساخ والتصوير وأجهزة المصغرات الفيلمية.
5- قاعات خاصة بخدمات الأطفال، وضرورة أن تتوافق في شكلها وتنظيمها وأثاثها مع أذواق ورغبات وأعمار الأطفال.

ثالثاً: الأثاث

تحتاج المكتبة العامة إلى وحدات مختلفة من الأثاث والتجهيزات والتي تشمل:[42]

- الأرفف بمختلف أنواعها
- الطاولات والمقاعد
- طاولات الإعارة
- صناديق للفهارس
- رفوف عرض الكتب والدوريات
- خزائن لحفظ المواد الخاصة
- عربات لنقل الكتب والمواد الأخرى
- لوحات العرض والإعلانات
- آلات وأجهزة الأوعية السمعية والبصرية
- آلات الاستنساخ والتصوير والعرض الفوتوغرافي
- أجهزة حواسيب
- أثاث مكتبي للعاملين في المكتبة

وغيرها من الأثاث والتجهيزات التي تتنوع وتختلف من مكتبة لأخرى، وتخضع هذه التجهيزات والأثاث لعدة عوامل منها:[43]

1. مساحة المكتبة العامة.
2. عدد المستفيدين المحتملين من المكتبة.
3. الإمكانات المادية المتوفرة في المكتبة.
4. البرامج والأنشطة التي ستقوم بها المكتبة.
5. حجم مقتنيات المكتبة من مصادر المعلومات بأنواعها كافة.

ويجب الأخذ بعين الاعتبار عند اختيار الأثاث والتجهيزات الخاصة بالمكتبة العامة عدة عوامل هي: [44]

1. المرونة في الترتيب والحركة من خلال تجنب اختيار الأثاث والتجهيزات الثابتة كأدراج الفهارس لصعوبة تحريكها أو التوسع في المستقبل.

2. أن تكون رفوف المكتبة ذات حجم موحد قدر المستطاع حتى يكون بالإمكان استبدال وصيانة بعض أجزائها بسهولة ويسر إضافة إلى اختيار التجهيزات وقطع الأثاث الأخرى كمجموعات ذات حجم موحد كالطاولات والمقاعد.
3. توفر الراحة والقدرة على التحمل في قطع الأثاث وكذلك الأجهزة بكافة أنواعها.
4. الاقتصاد وسهولة الصيانة.
5. التناسق بين الألوان لتوفير الجو الجذاب المشجع الذي ينسجم وأغراض المكتبة العامة.

- مجموعات المكتبة العامة:

إن الهدف الأساسي من وجود المكتبة هو توفير احتياجات المستفيدين من مصادر المعلومات،فالمستفيدون غالباً ما يلجئون للمكتبة عند شعورهم بالحاجة للمعلومات بغض النظر عن طبيعة هذه المعلومات والهدف منها،فالمكتبة تشكل أهم المؤسسات التي تتيح الوصول إلى مصادر المعلومات بشكل خاص وللمعرفة البشرية بشكل عام ولهذا فأن المكتبة لن تكون فعالة ما لم تعمل على إرضاء مستخدميها وتوفير حاجاتهم الموضوعية من مصادر المعلومات بكافة أشكالها وأنواعها ،وتجدر الإشارة هنا إن مهمة المكتبة العامة لا تقتصر على تنمية مجموعات المكتبة فقط بل يتعدى ذلك ليشمل تقييم وتنمية هذه المجموعات بما يتلاءم واحتياجات جمهور المستفيدين منها [45].

وهناك عدة عوامل تؤثر في تنمية مقتنيات المكتبة منها: [46]

1. الموارد المادية المتاحة لتغطية تكاليف الاقتناء والموارد البشرية القادرة على تجهيز المقتنيات في الوقت المناسب إضافة إلى سعة مبنى المكتبة.
2. كم الأوعية المتاحة للاقتناء.
3. إمكانية الإفادة من مقتنيات أخرى في إطار برامج التعاون.
4. احتياجات مجتمع المستفيدين من المكتبة.

ينبغي للمكتبة العامة أن توفر مجموعة واسعة من مصادر المعلومات وبكميات تكفي لتلبية احتياجات واهتمامات مجتمع المستفيدين من المكتبة.

ويجب أن تنعكس ثقافة المجتمع المحلي الذي تقع في نطاقه المكتبة العامة في مجموعاتها، إضافة إلى ضرورة أن تواكب المكتبة ما يستجد من أشكال وأساليب للوصول إلى المعلومات. [47]

ويمكن إجمال المجموعات الواجب توفرها في المكتبات العامة في التالي :[48]

1-الكتب المرجعية

2-مجموعة الكتب الثقافية والترويجية

3-مجموعة كتب الأطفال

4-المواد السمعية البصرية

5-مجموعة الكتب المهنية الحرفية

وتجدر الإشارة إلى ضرورة تحقيق حالة التوازن في المجموعة المكتبية إضافة إلى اختيار أجود وأفضل الطبعات للكتب والمراجع الأساسية، أما بالنسبة عن عدد الكتب التي يجب توفيرها لمجتمع المستفيدين من المكتبة العامة فقد حدد الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات أن يكون نصيب الفرد الواحد من 1.5إلى 2.5 كتاب، وأن لا يقل المستوى الأدنى لرصيد أصغر مكتبة عامة عن2500 كتاب .[49]

كما حدد الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات معيار مئة مجلد من الكتب المرجعية من مجموعات الكتب بالمكتبات في الوحدات الإدارية الصغيرة، ونسبة 15% من مجموعات الكتب في الوحدات الإدارية الكبيرة، وكلما زاد حجم المجموعات بالمكتبة في الوحدات الإدارية الأكبر زادت النسبة. [50]

- العاملون في المكتبات العامة:

يعد العنصر البشري العامل في المكتبة أحد الركائز الأساسية التي تعمل على تيسير دفتها ويعدون أهم مستلزماتها فبدونهم تتعطل الأعمال والإجراءات وتصبح المكتبة مجرد مخازن للكتب والمواد المكتبية الأخرى التي لا يستفاد منها، ولكي تقدم المكتبة أفضل خدمة ممكنة إلى المجتمع فمن الضروري الاحتفاظ بالموظفين المؤهلين والذين لديهم الدوافع القوية للإفادة الفعالة من موارد المكتبة وتلبية احتياجات المستفيدين.

وهناك مجموعة من الصفات والمهارات الأساسية الواجب توافرها لدى موظفي المكتبة العامة هي: [51]

- القدرة على التخاطب الايجابي مع الآخرين.
- القدرة على فهم حاجات المستفيدين.

- القدرة على التعاون مع الأفراد والجماعات في المجتمع المحلي.
- معرفة التنوع الثقافي في المجتمع وفهمه.
- معرفة المواد التي تتألف منها مجموعة المكتبة وكيفية الوصول إليها.
- فهم مبادئ الخدمة العامة.
- القدرة على العمل مع الآخرين بهدف تقديم خدمات مكتبية فعالة.
- التمتع بالمهارات التنظيمية المشفوعة بالمرونة اللازمة للتعرف على التغييرات وإحداثها.
- سعة الخيال والرؤية والانفتاح على الأفكار والممارسات الجديدة.
- الاستعداد لتغيير أساليب العمل مجاراة لحدوث أي أوضاع جديدة.
- معرفة تقنيات المعلومات والاتصالات.

وترتبط حاجة المكتبة للموظفين المؤهلين وغيرهم بعوامل ثلاثة هي: [52]

- عدد الجمهور الذي تعمل المكتبة على خدمته.
- حجم الإقبال على استخدام مواد المكتبة.
- مدى اتساع الخدمات التي تعمل المكتبة على تقديمها للجمهور.

وقد حدد الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات فئات الموظفين في المكتبات العامة على النحو الآتي: [53]

1-أمناء المكتبات المؤهلون:

هم موظفون مهنيون تلقوا مقرراً دراسياً في دراسات المكتبات ودراسات المعلومات إلى مستوى الدرجة الجامعية الأولى أو ما فوقها، ويقوم أمين المكتبة بتصميم خدمات ونظم المكتبات والمعلومات وتخطيطها وتنظيمها وتنفيذها وإدارتها وتقييمها لتلبية احتياجات المستفيدين من المكتبة.

2-مساعدو أمناء المكتبات:

وتقع على عاتق هذه الفئة مهام الإعارة والتداول التقليدي للمواد والمهام التشغيلية للمكتبة كترتيب الرفوف وترتيب الكتب وإدخال البيانات وحفظ الملفات والأعمال الكتابية الداعمة والرد على استفسارات مرتادي المكتبة وعلى اعتبار أن هذه الفئة هم أكثر

الموظفين اتصالاً بالجمهور فيجب عليهم أن يتحلوا بمستوى رفيع من مهارات التعامل والتخاطب مع الآخرين وان يتلقوا تدريباً مناسباً في هذا المجال.

3-الموظفون المتخصصون:

وهذه الفئة من الموظفين قد تحتاجها المكتبة العامة للقيام بوظائف محددة مثل: إدارة نظم الحاسوب، القيام بالأعمال الإدارية والمالية والتدريبية والتسويقية ، ويحمل الموظفون المتخصصون مؤهلات في مجال تخصصهم غير تخصص المكتبات وعلم المعلومات.

4-موظفو الدعم:

وتشمل هذه الفئة عمال الحراسة، النظافة، قيادة السيارات وحفظ الأمن، وهم يضطلعون بوظائف مهمة في التشغيل الميسر لخدمه المكتبة، وينبغي أن ينظر إليهم على أنهم جزءاً لا يتجزأ من موظفي المكتبة.

وتوجد في بعض البلدان فئة وظيفية إضافية هي فئة تقني المكتبات ممن حصلوا على مؤهلات متوسطة.

أما بالنسبة لعدد العاملين الواجب توافرهم في المكتبة العامة فيختلف من دولة لأخرى وفقاً للمعايير المكتبية المتبعة في كل بلد على حدة ، فالمعايير المكتبية الأمريكية الصادرة عام 1962م تنص على ضرورة تخصيص موظف واحد لكل2500 من السكان بالنسبة للمكتبات الصغيرة ، كما افترضت هذه المعايير على أن تكون نسبه الموظفين المؤهلين المتخصصين في مجال المكتبات في حدود الثلث [54] ويرى أحمد أنور عمر أن يتم تحديد عدد العاملين بالمكتبة على أساس عدد الكتب المعارة فيخصص موظف لكل 15.000 إلى 25000 كتاب معار سنوياً بالمكتبة . [55]

أما ناهد بسيوني سالم فترى انه نظراً للنقص الشديد في عدد المكتبيين المؤهلين وللكثافة السكانية في مصر وارتفاع نسبه الأمية وضعف الوعي المكتبي فلا بد من إعادة النظر في المعايير الخاصة بالعاملين المؤهلين وتقترح ما يلي: [56]

- معيار موظف واحد مؤهل لكل 10 آلاف نسمة.
- في الوحدات الإدارة الصغيرة يخصص مكتبي مؤهل لكل 5 آلاف نسمة.
- أن تكون نسبه الموظفين المؤهلين إلى غير المؤهلين في المناطق الحضرية 33%.

الإطار العملي للدراسة:

قبل البدء بالإطار العملي للدراسة لا بد من الإشارة إلى أن هذه الدراسة هي جزء من دراسة متكاملة عن المكتبات العامة في اليمن ، ولكن نظراً لضيق الوقت ومحدودية عدد أوراق الدراسة في أعمال المؤتمرات فقد قام الباحث بتقويم المكتبات العامة اليمنية فقط معتمداً في ذلك على المعايير المصرية التي قدمتها الباحثة ناهد محمد بسيوني سالم والموسومة (المعايير الموحدة في مجال المكتبات العامة وأدوات تقييم خدمات المكتبات العامة)[1] كمعايير للتقييم ، لأن البيئة اليمنية تتشابه إلى حد ما مع البيئة المصرية من حيث الوضع الاقتصادي والاجتماعي وباعتبار كلا الدولتين ناميتين ولهما إمكانيتهما الاقتصادية المحدودة كونهما من دول العالم النامية بالإضافة إلى عدم وجود معايير يمنية متعلقة بتقييم المكتبات العامة وخدماتها .

أما بالنسبة لبعض فقرات التقييم والتي لم تحددها دراسة الباحثة ناهد محمد بسيوني سالم وهي (مساحة المكتبة العامة – عدد الحواسيب الواجب توافرها في المكتبة العامة بشكل عام – عدد الحواسيب الواجب توافرها في المكتبة العامة والخاصة باستخدام الانترنت) فقد اعتمد الباحث بالنسبة للمساحة على معيار الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات IFLA والمستقى من نفس الدراسة السابقة ، أما بالنسبة لعدد الحواسيب فقد تم الاعتماد على المعايير الاسترالية والتي تم أخذها من الكتاب الموسوم (خدمات المكتبة العامة وتطويرها في ضوء المبادئ التوجيهية)[2] ، وبالتالي فقد تناول الباحث في دراسته الفقرات التالية :

1- مساحة المكتبة.
2- الأثاث المكتبي (عدد المقاعد – عدد الحواسيب)
3- العاملون في المكتبة.
4- المجموعات المكتبية (الكتب – المراجع – الدوريات)
5- الحواسيب المرتبطة بالإنترنت.

---

1 - ناهد محمد بسيوني سالم. المعايير الموحدة في المكتبات العامة وأدوات تقييم خدمات المكتبات العامة. - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. - مج 4، ع7 (يناير 1997م). - ص ص 145 – 158

2 - الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات، خدمات المكتبة العامة وتطويرها في ضوء المبادئ التوجيهية للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات-الرياض: مكتبة الملك فهد بن عبد العزيز العامة، 2004م

اولاً : مساحة المكتبات

إذا ما تم مقارنة مساحة هذه المكتبات مع معيار (IFLA) الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات الذي يحدد المساحة المطلوبة لأي مكتبة عامة بناءً على عدد السكان (أنظر ملحق رقم 1) فإننا سنلاحظ ومن خلال الجدول رقم (2) ما يلي:•

- لم تحقق أي من المكتبات العامة المدروسة المساحة المعيارية التي حددها الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات.
- سجلت المكتبة العامة بالسلفية أعلى نسبة من حيث المساحة مقارنة بالمساحة التي حددها الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات حيث بلغت نسبة ما تحقق من هذا المعيار 16.2%، تلتها في المرتبة الثانية مكتبة البردوني بنسبة 11.5% ثم المكتبة العامة بعتق بنسبة 10.9%
- سجلت كل من المكتبة العامة بإب أقل نسبة من حيث المساحة مقارنة بالمساحة التي حددها الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات حيث بلغت نسبة ما تحقق من هذا المعيار 0.4% يليها المكتبة العامة بعمران بنسبة 0.8%
- بلغ نسبة ما تحقق من معيار المساحة في المكتبات العامة محل الدراسة مقارنة بالمساحة التي حددها الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات 5.33%، بمعنى أن نسبة النقص في مساحة جميع هذه المكتبات بلغ 94.67%

ويلاحظ مما سبق عدم الاهتمام بتحديد مساحة هذه المكتبات عند إنشائها بالرغم من وجود معايير خاصة بذلك.

• ناهد محمد بسيوني سالم.المعايير الموحدة في مجال المكتبات العامة، مصدر سابق. _ ص153

م	المكتبة	المساحة الكلية بالمتر المربع	عدد السكان الذين تخدمهم المكتبة	المساحة المطلوبة حسب معيار IFLA بالمتر المربع	النسبة المئوية للمساحة الفعلية من المساحة المعيارية% تقريباً
1	دار الكتب بصنعاء	2116	1757028	49196	%4.3
2	المكتبة الوطنية بعدن	1140	589419	16503	%6.9
3	مكتبة البردوني بذمار	750	185946	6508	%11.5
4	المكتبة العامة بتعز	330	535980	15007	%2.2
5	المكتبة العامة بالحديدة	1840	761057	21309	%8.6
6	المكتبة العامة بالضالع	110	62246	1929	%5.7
7	المكتبة العامة بيريم	400	175014	4900	%8.2
8	المكتبة العامة بحجة	60	139578	3908	%1.5
9	المكتبة السلطانية بالمكلا	225	201383	5638	%4
10	المكتبة العامة بجبلة	48	112481	3149	%1.5
11	المكتبة العامة بعمران	35	149476	4185	%0.8
12	المكتبة العامة بإب	48	374833	10495	%0.4
13	المكتبة العامة بالسلفية - محافظة ريمة	360	71777	2225	%16.2
14	المكتبة العامة بالبيضاء	126	108053	3025	%4.1
15	المكتبة العامة بمناخة	50	78932	2446	%2
16	مكتبة براقش العامة- محافظة مأرب	40	31857	1242	%3.2
17	مكتبة زبيد العامة	154	155585	4356	%3.5
18	مكتبة علي أحمد باكثير العامة بسيئون	112	102409	2867	%3.9
19	مكتبة القمندان العامة بمحافظة لحج	150	62595	2190	%6.8
20	المكتبة العامة بعتق _شبوة	250	74157	2298	%10.9
21	المكتبة العامة بأبين	280	111519	3122	%9
22	المكتبة العامة بالمهرة	96	37247	1303	%7.4

جدول رقم (2) يبين مساحات المكتبات العامة المدروسة مقارنة بعدد السكان الذين تخدمهم المكتبة

ثانياً : الأثاث

1- عدد المقاعد:

وإذا ما تم مقارنة عدد المقاعد في المكتبات العامة المدروسة مع المعايير المصرية المقترحة التي تنص على (توفير مقعد لكل ألف نسمة في المكتبات التي تخدم 60الف نسمة إلى 100الف نسمة، ومقعد لكل الفين نسمة في المكتبات التي تخدم أكثر من 100الف نسمة) فإننا سنجد ومن خلال الجدول رقم (3) ما يلي: •

- أن هناك مكتبتين فقط بنسبة 9.09% يوجد بهما زيادة في عدد المقاعد وهما مكتبة البردوني بذمار والمكتبة الوطنية بعدن بينما نجد أن هناك 20 مكتبة بنسبة 90.91% يوجد بها نقص في عدد المقاعد.
- هناك تفاوت في درجة هذا النقص من مكتبة إلى أخرى، حيث جاءت دار الكتب بصنعاء في المرتبة الأولى من حيث درجة النقص في عدد المقاعد حيث بلغ 684 مقعد يليها المكتبة العامة بالحديدة حيث بلغ النقص في عدد المقاعد بها 321 مقعد وجاءت مكتبة براقش العامة في المرتبة الأخيرة من حيث النقص في عدد المقاعد حيث بلغ 4 مقاعد.
- بلغت نسبة ما تحقق من معيار عدد المقاعد في المكتبات العامة محل الدراسة بشكل عام 43.21%، بينما بلغت نسبة النقص في عدد المقاعد في تلك المكتبات حسب المعايير المصرية 56.79%.

• ناهد محمد بسيوني سالم.المعايير الموحدة في مجال المكتبات العامة، مصدر سابق. _ ص157

م	المكتبة	عدد السكان الذين تخدمهم المكتبة	عدد المقاعد المطلوب توافرها حسب المعايير	عدد المقاعد الموجودة	النقص أو الزيادة في عدد المقاعد	نسبة ما تحقق من المعيار
1	دار الكتب بصنعاء	1757028	878	117	761-	%13.32
2	المكتبة الوطنية بعدن	589419	295	337	42	%114.35
3	مكتبة البردوني بذمار	185946	93	260	167	%279.65
4	المكتبة العامة بتعز	535980	268	40	228-	%14.93
5	المكتبة العامة بالحديدة	761057	381	60	321-	%15.77
6	المكتبة العامة بالضالع	62246	62	24	38-	%38.56
7	المكتبة العامة بيريم	175014	88	24	64-	%27.43
8	المكتبة العامة بحجة	139578	70	35	35-	%50.15
9	المكتبة السلطانية بالمكلا	201383	101	50	51-	%49.66
10	المكتبة العامة بجبلة	112481	56	24	32-	%42.67
11	المكتبة العامة بعمران	149476	75	20	55-	%26.76
12	المكتبة العامة بإب	374833	187	35	152-	%18.67
13	المكتبة العامة بالسلفية- محافظة ريمة	71777	72	25	47-	%34.83
14	المكتبة العامة بالبيضاء	108053	54	36	18-	%66.63
15	المكتبة العامة بمناخة	78932	79	24	55-	%30.41
16	مكتبة براقش العامة- محافظة مأرب	31857	32	12	20-	%37.50
17	مكتبة زبيد العامة	155585	78	60	18-	%77.13
18	مكتبة علي أحمد باكثير العامة بسيئون	102409	51	27	24-	%52.73
19	مكتبة القمندان العامة بمحافظة لحج	62595	63	36	27-	%57.51
20	المكتبة العامة بعتق _شبوة	74157	74	35	39-	%47.20
21	المكتبة العامة بأبين	111519	56	50	6-	%89.67
22	المكتبة العامة بالمهرة	37247	37	30	7-	%80.54

جدول رقم (3) عدد المقاعد الموجودة في المكتبات العامة مقارنة بالمعايير المصرية المقترحة

2- عدد الحواسيب:

إما بالنسبة لعدد الحواسيب الموجودة في المكتبات العامة محل الدراسة والتي تم مقارنتها مع عدد الحواسيب الواجب توافرها حسب المعايير الأسترالية التي تنص على (توفير حاسوب شخصي واحد لكل 5 ألف من السكان في المكتبات التي يبلغ عدد السكان فيها

50الف نسمة أو أقل، وللمكتبات التي يزيد عدد السكان فيها عن 50 ألف نسمة توفير حاسوب شخصي واحد لكل 5 ألف من السكان حتى 50 ألف نسمة وتوفير حاسوب شخصي واحد لكل 10 ألف نسمة إضافية من السكان) فأننا سنجد ومن خلال الجدول رقم (4) ما يلي: ●

- افتقار معظم المكتبات العامة المدروسة إلى أجهزة الحواسيب إذ بلغ عدد المكتبات التي لا يوجد بها حواسيب 15 مكتبة بنسبة 68.18%
- حققت مكتبة البردوني بذمار أعلى نسبة من حيث عدد الحواسيب مقارنة بالمعايير الأسترالية المقترحة حيث بلغت الزيادة في عدد الحواسيب 31 حاسوب، وبلغت نسبة ما تحقق من هذا المعيار بها 208.33%.
- سجلت دار الكتب بصنعاء أقل نسبة من حيث عدد الحواسيب بين المكتبات التي يوجد بها حواسيب مقارنة بالمعايير الأسترالية المقترحة حيث بلغت نسبة ما تحقق من هذا المعيار بها 3.31%، وكذلك سجلت دار الكتب بصنعاء أعلى قيمة في درجة النقص في عدد الحواسيب مقارنة بالمعايير الأسترالية حيث بلغ النقص 175 حاسوب.
- بلغت نسبة ما تحقق من معيار عدد الحواسيب في المكتبات العامة المدروسة مقارنة بالمعايير الأسترالية 11.96%، بينما بلغ درجة النقص في عدد الحواسيب 611 حاسوب بنسبة 88.04% وهذا يدل على أن أغلب المكتبات العامة المدروسة تفتقر إلى توفير أجهزة الحواسيب بها لتسهيل أعمالها.

ونستنتج مما سبق افتقار أغلب المكتبات العامة محل الدراسة إلى الأجهزة والمعدات الحديثة التي من شأنها تسيير أعمال هذه المكتبات والارتقاء بخدماتها نظراً لعدم توافر الإمكانات المادية لهذه المكتبات، وقلة الوعي بأهميتها من قبل المؤسسة الأم التابعة لها تلك المكتبات.

● الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات، خدمات المكتبة العامة وتطويرها في ضوء المبادئ التوجيهية للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات؛ مصدر سابق. _ص72

م	المكتبة	عدد السكان الذين تخدمهم المكتبة	عدد الحواسيب المطلوب توفراها حسب المعايير	عدد الحواسيب الموجودة	النقص أو الزيادة في عدد الحواسيب	نسبة ما تحقق من المعيار
1	دار الكتب بصنعاء	1757028	181	6	-175	%3.31
2	المكتبة الوطنية بعدن	589419	64	23	-41	%35.94
3	مكتبة البردوني بذمار	185946	24	50	26	%208.33
4	المكتبة العامة بتعز	535980	59	0	-59	%0.00
5	المكتبة العامة بالحديدة	761057	81	0	-81	%0.00
6	المكتبة العامة بالضالع	62246	11	1	-10	%9.09
7	المكتبة العامة بيريم	175014	23	0	-23	%0.00
8	المكتبة العامة بحجة	139578	19	0	-19	%0.00
9	المكتبة السلطانية بالمكلا	201383	25	0	-25	%0.00
10	المكتبة العامة بجبلة	112481	16	0	-16	%0.00
11	المكتبة العامة بعمران	149476	20	0	-20	%0.00
12	المكتبة العامة بإب	374833	42	0	-42	%0.00
13	المكتبة العامة بالسلفية- محافظة ريمة	71777	12	0	-12	%0.00
14	المكتبة العامة بالبيضاء	108053	16	0	-16	%0.00
15	المكتبة العامة بمناخة	78932	13	1	-12	%7.69
16	مكتبة براقش العامة- محافظة مأرب	31857	6	1	-5	%16.67
17	مكتبة زبيد العامة	155585	21	1	-20	%4.76
18	مكتبة علي أحمد باكثير العامة بسيئون	102409	15	0	-15	%0.00
19	مكتبة القمندان العامة بمحافظة لحج	62595	11	0	-11	%0.00
20	المكتبة العامة بعتق _شبوة	74157	12	0	-12	%0.00
21	المكتبة العامة بأبين	111519	16	0	-16	%0.00
22	المكتبة العامة بالمهرة	37247	7	0	-7	%0.00

جدول رقم (4) عدد الحواسيب في المكتبات العامة المدروسة مقارنة بالمعايير الأسترالية

ثالثاً: العاملون في المكتبات

يعتبر العنصر البشري العامل في المكتبة أحد الركائز الأساسية التي تعمل على تيسير دفتها ويعدون أهم مستلزماتها، ولمعرفة مدى تطابق عدد العاملين في المكتبات

العامة في اليمن مع عدد العاملين حسب المعايير المصرية المقترحة التي تنص على: (توفير موظف واحد مؤهل لكل 10الف نسمة في الوحدات الإدارية الكبيرة، وموظف واحد مؤهل لكل 5الف نسمة في الوحدات الإدارية الصغيرة) فأننا سنجد ومن خلال الجدول رقم (5) ما يلي: •

- أن اغلب المكتبات العامة المدروسة تعاني من نقص شديد في عدد العاملين بها حيث بلغ عددها 21 مكتبة بنسبة 95.45%.
- هنالك مكتبة واحدة فقط لديها زيادة في عدد العاملين بها هي المكتبة الوطنية بعدن حيث بلغ عددهم 25 عامل، وإذا ما تم المقارنة بنسبة عدد العاملين حسب المعايير المصرية مع عدد العاملين الموجودين فعلا في المكتبة سنلاحظ أن نسبة ما تحقق من المعيار بلغت 142.51%.
- هناك تفاوت في درجة النقص من مكتبة لأخرى مقارنة بالمعايير المصرية المقترحة حيث سجلت مكتبة البردوني العامة اقل قيمة حيث بلغت نسبة ما تحقق من المعيار بها 96.80% يليها مكتبة القمندان بلحج بنسبة 63.90%، بينما سجلت المكتبة العامة بالحديدة أعلى قيمة في درجة النقص في عدد العاملين فقد بلغت نسبة ما تحقق بها من المعيار 6.57%.
- بلغت نسبة ما تحقق من معيار عدد العاملين في المكتبات العامة المدروسة مقارنة بالمعايير المصرية المقترحة 30.79%،بينما بلغت نسبة النقص في عدد العاملين 69.21 % وهذا يدل على افتقار اغلب المكتبات العامة المدروسة إلى العاملين.

• ناهد محمد بسيوني سالم.المعايير الموحدة في مجال المكتبات العامة، مصدر سابق. _ ص153

م	المكتبة	عدد السكان الذين تخدمهم المكتبة	عدد العاملين المطلوب توفرهم حسب المعايير المصرية المقترحة	عدد العاملين الموجودين	النقص أو الزيادة في عدد العاملين	نسبة ما تحقق من المعيار
1	دار الكتب بصنعاء	1757028	176	25	-151	%14.20
2	المكتبة الوطنية بعدن	589419	59	84	25	%142.51
3	مكتبة البردوني بذمار	185946	19	18	-1	%96.80
4	المكتبة العامة بتعز	535980	54	4	-50	%7.46
5	المكتبة العامة بالحديدة	761057	76	5	-71	%6.57
6	المكتبة العامة بالضالع	62246	12	3	-9	%24.10
7	المكتبة العامة بيريم	175014	18	3	-15	%17.14
8	المكتبة العامة بحجة	139578	14	6	-8	%42.99
9	المكتبة السلطانية بالمكلا	201383	20	5	-15	%24.83
10	المكتبة العامة بجبلة	112481	11	2	-9	%17.78
11	المكتبة العامة بعمران	149476	15	3	-12	%20.07
12	المكتبة العامة بإب	374833	37	6	-31	%16.01
13	المكتبة العامة بالسلفية - محافظة ريمة	71777	14	4	-10	%27.86
14	المكتبة العامة بالبيضاء	108053	11	2	-9	%18.51
15	المكتبة العامة بمناخة	78932	16	2	-14	%12.67
16	مكتبة براقش العامة - محافظة مأرب	31857	6	2	-4	%31.39
17	مكتبة زبيد العامة	155585	16	4	-12	%25.71
18	مكتبة علي أحمد باكثير العامة بسيئون	102409	10	1	-9	%9.76
19	مكتبة القمندان العامة بمحافظة لحج	62595	13	8	-5	%63.90
20	المكتبة العامة بعتق _شبوة	74157	15	2	-13	%13.48
21	المكتبة العامة بأبين	111519	11	2	-9	%17.93
22	المكتبة العامة بالمهرة	37247	7	3	-4	%40.27

جدول رقم (5) أعداد العاملين في المكتبات العامة محل الدراسة مقارنة بالمعايير المصرية

كذلك إذا ما تم مقارنة عدد العاملين المؤهلين المتخصصين في مجال المكتبات وعلم المعلومات في المكتبات العامة المدروسة مع المعايير المصرية المقترحة التي تنص على: (وجوب أن يبلغ نسبة عدد العاملين المؤهلين المتخصصين 33% من إجمالي عدد العاملين الواجب توفرهم في المكتبة العامة) فإننا سنجد ومن خلال الجدول رقم (6) ما يلي: •

- أفادت 18 مكتبة بنسبة 81.82% بأنه لا يوجد بها أي عاملين متخصصين في مجال المكتبات وعلم المعلومات، بينما أفادت 4 مكتبات بنسبة 18.18% أن لديها عاملين مؤهلين في مجال المكتبات وعلم المعلومات إذ بلغ عددهم 25 موظف بنسبة 12.89% من إجمالي عدد العاملين في المكتبات العامة المدروسة
- هناك نقص في عدد العاملين المتخصصين في المكتبات العامة التي أفادت بوجود عاملين متخصصين في مجال المكتبات وعلم المعلومات بها مقارنة بالمعايير المصرية المقترحة، وتتفاوت درجة النقص من مكتبة لأخرى فقد سجلت المكتبة الوطنية بعدن اقل قيمة في درجة النقص إذ بلغت نسبة ما تحقق من المعيار بها مقارنة بالمعايير المصرية 76.27% وجاءت المكتبة العامة بأبين في المرتبة الثانية بنسبة 27.27%، بينما سجلت دار الكتب بصنعاء أعلى قيمة في درجة النقص إذ بلغ نسبة ما تحقق من المعيار بها 15.25%.
- بلغت نسبة ما تحقق من معيار عدد العاملين المتخصصين في المكتبات العامة المدروسة مقارنة بالمعايير المصرية 12.38 %، بينما بلغت درجة النقص في عدد العاملين المتخصصين 87.62% وهذا يدل على افتقار اغلب المكتبات العامة المدروسة إلى العاملين المتخصصين ويرجع السبب في ذلك إلى عدم توفير الدرجات الوظيفية لهذه المكتبات، وقلة الوعي بأهمية توفير الكادر الوظيفي المؤهل والمتخصص لهذه المكتبات.

ويرجع السبب في نقص عدد العاملين المؤهلين والمتخصصين في المكتبات العامة المشمولة بالدراسة إلى:

- قلة عدد المؤهلين المتخصصين في اليمن نظراً لوجود قسمين فقط آنذاك يقومان برفد سوق العمل بالمتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات هما قسم المكتبات

• المصدر السابق نفسه._ ص153

والمعلومات بجامعة صنعاء الذي يقوم بالتدريس على مستوى البكالوريوس والماجستير أما الأخر فهو قسم المكتبات والمعلومات بجامعة عدن ويقوم بالتدريس على مستوى الدبلوم المتوسط (بعد الثانوية) والدبلوم العالي وهو قسم حديث الإنشاء.

- عدم وجود قواعد وأسس علمية تستند إليها عملية التوظيف
- عزوف نسبة من المتخصصين في مجال المكتبات وعلم المعلومات عن العمل في المكتبات لعدم وجود الحوافز.
- عدم وعي المسئولين في الهيئة العامة للكتاب بأهمية تعيين المتخصصين ليتولوا مهام العمل في هذه المكتبات.
- عدم وضوح الرؤيا للعديد من المؤسسات بأهمية العمل المكتبي ولأهمية التخصص في هذا المجال.
- عدم الاهتمام بالكادر المكتبي وتميزهم بالسلم الوظيفي عن غيرهم من الموظفين في المؤسسات الأخرى.

م	المكتبة	عدد العاملين المطلوب توفرهم حسب المعايير	عدد العاملين المتخصصين المطلوب توفرهم حسب المعايير المصرية	عدد العاملين المتخصصين الموجودين	النقص أو الزيادة في عدد العاملين المؤهلين	نسبة ما تحقق من المعيار
1	دار الكتب بصنعاء	176	59	9	-50	%15.25
2	المكتبة الوطنية بعدن	59	20	15	-5	%76.27
3	مكتبة البردوني بذمار	19	6	0	-6	%0.00
4	المكتبة العامة بتعز	54	18	0	-18	%0.00
5	المكتبة العامة بالحديدة	76	25	0	-25	%0.00
6	المكتبة العامة بالضالع	12	4	0	-4	%0.00
7	المكتبة العامة بيريم	18	6	0	-6	%0.00
8	المكتبة العامة بحجة	14	5	0	-5	%0.00
9	المكتبة السلطانية بالمكلا	20	7	0	-7	%0.00
10	المكتبة العامة بجبلة	11	4	0	-4	%0.00
11	المكتبة العامة بعمران	15	5	0	-5	%0.00
12	المكتبة العامة بإب	37	12	0	-12	%0.00
13	المكتبة العامة بالسلفية - محافظة ريمة	14	5	0	-5	%0.00
14	المكتبة العامة بالبيضاء	11	4	0	-4	%0.00
15	المكتبة العامة بمناخة	16	5	0	-5	%0.00
16	مكتبة براقش العامة- محافظة مأرب	6	2	0	-2	%0.00
17	مكتبة زبيد العامة	16	5	0	-5	%0.00
18	مكتبة علي أحمد باكثير العامة بسيئون	10	3	0	-3	%0.00
19	مكتبة القمندان العامة بمحافظة لحج	13	4	1	-3	%23.08
20	المكتبة العامة بعتق _شبوة	15	5	0	-5	%0.00
21	المكتبة العامة بأبين	11	4	1	-3	%27.27
22	المكتبة العامة بالمهرة	7	2	0	-2	%0.00

جدول رقم (6) يبين العاملين المتخصصين في المكتبات العامة المدروسة مقارنة بالمعايير المصرية المقترحة

رابعاً: المجموعات المكتبية

1- الكتب الموجودة في المكتبات:

عند مقارنة عدد الكتب الموجودة في المكتبات العامة محل الدراسة بشكل عام مع المعايير المصرية المقترحة التي تنص على: (أن يكون هناك مجلد واحد لكل أثنين من السكان في الوحدات الإدارية الصغيرة، ومعيار مجلد واحد لكل 5 من السكان في الوحدات الإدارية الكبيرة) فإننا سنجد ومن خلال الجدول رقم (7) ما يلي: •

- أن جميع هذه المكتبات تعاني من نقص شديد في عدد الكتب التي تحتويها.
- هناك تفاوت في درجة النقص في عدد الكتب في المكتبات العامة من مكتبة لأخرى مقارنة بالمعايير المصرية حيث سجلت المكتبات الوطنية في عدن اقل قيمة في درجة النقص حيث بلغت نسبة ما تحقق من المعيار بها 50.4% تليها المكتبة السلطانية بالمكلا بنسبة 41.49% بينما سجلت المكتبة العامة بمناخة أعلى قيمة في درجة النقص في عدد الكتب مقارنة بالمعايير المصرية حيث بلغت نسبة ما تحقق من المعيار بها 6.61% تليها المكتبة العامة بالحديدة بنسبة 8.13%.
- بلغت نسبة ما تحقق من معيار عدد الكتب الموجودة في المكتبات العامة محل الدراسة مقارنة بالمعايير المصرية 20.72% ، بينما بلغت نسبة النقص في عدد الكتب في تلك المكتبات 79.82% وهذا يدل على ضعف مجموعا ت المكتبات العامة المدروسة نظرا لقلة توفر الإمكانات المادية وعدم الاهتمام بواقع هذه المكتبات من قبل المؤسسة الأم (الهيئة العامة للكتاب).

• المصدر السابق نفسه._ ص151

م	المكتبة	عدد السكان الذين تخدمهم المكتبة	عدد الكتب المطلوبة حسب المعايير المصرية	عدد الكتب الموجودة	النقص أو الزيادة في عدد الكتب	نسبة ما تحقق من المعيار
1	دار الكتب بصنعاء	1757028	351405	54389	297016-	%15.48
2	المكتبة الوطنية بعدن	589419	117883	59416	58467-	%50.4
3	مكتبة البردوني بذمار	185946	37189	15252	21937-	%41.01
4	المكتبة العامة بتعز	535980	107196	20850	86346-	%19.45
5	المكتبة العامة بالحديدة	761057	152211	12380	139831-	%8.13
6	المكتبة العامة بالضالع	62246	31123	4297	26826-	%13.81
7	المكتبة العامة بيريم	175014	35002	5197	29805-	%14.85
8	المكتبة العامة بحجة	139578	27915	10953	16962-	%39.24
9	المكتبة السلطانية بالمكلا	201383	40276	16710	23566-	%41.49
10	المكتبة العامة بجبلة	112481	22496	4600	17896-	%20.45
11	المكتبة العامة بعمران	149476	29895	2853	27042-	%9.54
12	المكتبة العامة بإب	374833	74966	14758	60208-	%19.69
13	المكتبة العامة بالسلفية- محافظة ريمة	71777	35888	6232	29656-	%17.36
14	المكتبة العامة بالبيضاء	108053	21610	8370	13240-	%38.73
15	المكتبة العامة بمناخة	78932	39466	2610	36856-	%6.61
16	مكتبة براقش العامة- محافظة مأرب	31857	15928	3006	12922-	%18.87
17	مكتبة زبيد العامة	155585	31117	5255	25862-	%16.88
18	مكتبة علي أحمد باكثير العامة بسيئون	102409	20481	2157	18324-	%10.53
19	مكتبة القمندان العامة بمحافظة لحج	62595	31297	2639	28658-	%8.43
20	المكتبة العامة بعتق _شبوة	74157	37078	5257	31821-	%14.18
21	المكتبة العامة بأبين	111519	22303	8215	14088-	%36.83
22	المكتبة العامة بالمهرة	37247	18623	4310	14313-	%23.14

جدول رقم (7) عدد الكتب الموجودة في المكتبات العامة المدروسة مقارنة بالمعايير المصرية المقترحة

2-المراجع

أما إذا تم مقارنة عدد المراجع الموجودة في المكتبات العامة المدروسة (كالموسوعات ودوائر المعارف والقواميس والمعاجم والأدلة ...إلخ) مقارنة بالمعايير المصرية المقترحة التي تنص على: (أن يكون نسبة عدد المراجع 20% من إجمالي نسبة عدد الكتب المطلوب توافرها في المكتبة العامة) نلاحظ من خلال الجدول رقم (8) ما يلي: •

- أن جميع تلك المكتبات تعاني من نقص شديد في عدد المراجع التي تحتويها
- هناك تفاوت في نسبة ما تحقق من هذا المعيار في تلك المكتبات من مكتبة لأخرى حيث سجلت المكتبة الوطنية أعلى نسبة حيث بلغت 24.33% بينما سجلت المكتبة العامة بعمران اقل نسبة حيث بلغت 0.05% تليهما المكتبة العامة بعتق بنسبة 0.09%
- بلغت نسبة ما تحقق من معيار عدد المراجع الموجودة في المكتبات العامة محل الدراسة مقارنة بالمعايير المصرية 3.70% في حين بلغت نسبة النقص في عدد المراجع في تلك المكتبات 96.30% ويرجع السبب في ذلك إلى عدم وجود سياسية مكتوبة وواضحة لاقتناء مصادر المعلومات، وقلة توافر الإمكانات المادية وعدم الاهتمام بواقع هذه المكتبات من قبل المؤسسة الأم (الهيئة العامة للكتاب).

• المصدر السابق نفسه ._ ص151

م	المكتبة	عدد المراجع المطلوبة حسب المعايير المصرية	عدد المراجع الموجودة	النقص أو الزيادة في عدد المراجع	نسبة ما تحقق من المعيار
1	دار الكتب بصنعاء	70281	89	-70192	%0.13
2	المكتبة الوطنية بعدن	23577	5737	-17840	%24.33
3	مكتبة البردوني بذمار	7438	1800	-5638	%24.20
4	المكتبة العامة بتعز	21439	250	-21189	%1.17
5	المكتبة العامة بالحديدة	30442	300	-30142	%0.99
6	المكتبة العامة بالضالع	6225	47	-6178	%0.76
7	المكتبة العامة بيريم	7000	27	-6973	%0.39
8	المكتبة العامة بحجة	5583	13	-5570	%0.23
9	المكتبة السلطانية بالمكلا	8055	700	-7355	%8.69
10	المكتبة العامة بجبلة	4499	40	-4459	%0.89
11	المكتبة العامة بعمران	5979	3	-5976	%0.05
12	المكتبة العامة بإب	14993	58	-14935	%0.39
13	المكتبة العامة بالسلفية - محافظة ريمة	7178	32	-7146	%0.45
14	المكتبة العامة بالبيضاء	4322	120	-4202	%2.78
15	المكتبة العامة بمناخة	7893	110	-7783	%1.39
16	مكتبة براقش العامة - محافظة مأرب	3186	6	-3180	%0.19
17	مكتبة زبيد العامة	6223	35	-6188	%0.56
18	مكتبة علي أحمد باكثير العامة بسيئون	4096	52	-4044	%1.27
19	مكتبة القمندان العامة بمحافظة لحج	6259	27	-6232	%0.43
20	المكتبة العامة بعتق _شبوة	7416	7	-7409	%0.09
21	المكتبة العامة بأبين	4461	85	-4376	%1.91
22	المكتبة العامة بالمهرة	3725	91	-3634	%2.44

جدول رقم (8) عدد المراجع الموجودة في المكتبات العامة المدروسة مقارنة بالمعايير المصرية المقترحة

3-الدوريات :

يتضح لنا ومن خلال الجدول رقم (9) الخاص بمقارنة عدد الدوريات الموجودة في المكتبات العامة المدروسة مع المعايير المصرية المقترحة التي تنص على (توفير دورية واحدة لكل ألف من السكان) نلاحظ ما يلي: •

- بلغ عدد المكتبات التي تعاني من نقص في عدد الدوريات 17 مكتبة بنسبة 77.27% في حين أن 5 مكتبات بنسبة 22.73% لا تعاني من نقص في عدد الدوريات وهي (المكتبة الوطنية بعدن-مكتبة براقش العامة – المكتبة العامة بعتق – المكتبة العامة بأبين – المكتبة العامة بالمهرة)
- هناك 7 مكتبات بنسبة 31.82% لا يوجد بها دوريات نهائياً وهذه المكتبات هي (المكتبة العامة بالحديدة – المكتبة العامة بجبلة – المكتبة العامة بعمران – المكتبة العامة بعمران – المكتبة العامة بالبيضاء – المكتبة العامة بمناخة – مكتبة علي احمد بأكثير العامة – مكتبة القمندان العامة)
- يوجد تفاوت من مكتبة لأخرى في المكتبات التي أفادت بوجود دوريات بها في نسبة ما تحقق من هذا المعيار حيث سجلت المكتبة العامة بعتق أعلى نسبة حيث بلغت 364.09% تليهما مكتبة براقش العامة بالمهرة بنسبة 201.36%، في حين سجلت المكتبة العامة بإب اقل نسبة حيث بلغت 8% تليها المكتبة العامة بالضالع بنسبة 9.64%
- بلغت نسبة ما تحقق من معيار عدد الدوريات الموجودة في المكتبات العامة المدروسة مقارنة بالمعايير المصرية 41.68% في حيث بلغت نسبة النقص في عدد الدوريات في تلك المكتبات 58.32% ويعود السبب في ذلك إلى عدم توفر الإمكانات المادية لشراء الدوريات أو الاشتراك بها، إضافة إلى قلة الوعي بأهمية هذا النوع من أوعية المعلومات من قبل المسؤولين في تلك المكتبات وكذلك المؤسسة التابعة لها تلك المكتبات (الهيئة العامة للكتاب).
- لاحظ الباحث أن الإحصائيات الخاصة بالدوريات التي تم تزويده بها من قبل المكتبات العامة المدروسة كانت للصحف والمجلات والتي تحصل عليها تلك المكتبات عن طريق الشراء والإهداء ولا تشترك تلك المكتبات في الدوريات لعدم توفر الإمكانات المادية،

• المصدر السابق نفسه ._ ص151

إضافة إلى أن أغلب تلك الدوريات غير مكتملة الأعداد ويوجد من العنوان الواحد بضعة أعداد ضئيلة.

م	المكتبة	عدد السكان الذين تخدمهم المكتبة	عدد الدوريات المطلوبة حسب المعايير المصرية	عدد الدوريات الموجودة	النقص أو الزيادة في عدد الدوريات	نسبة ما تحقق من المعيار
1	دار الكتب بصنعاء	1757028	1757	402	-1355	%22.88
2	المكتبة الوطنية بعدن	589419	589	943	354	%159.99
3	مكتبة البردوني بذمار	185946	186	170	-16	%91.42
4	المكتبة العامة بتعز	535980	536	150	-386	%27.99
5	المكتبة العامة بالحديدة	761057	761	0	-761	%0.00
6	المكتبة العامة بالضالع	62246	62	6	-56	%9.64
7	المكتبة العامة بيريم	175014	175	50	-125	%28.57
8	المكتبة العامة بحجة	139578	140	50	-90	%35.82
9	المكتبة السلطانية بالمكلا	201383	201	34	-167	%16.88
10	المكتبة العامة بجبلة	112481	112	0	-112	%0.00
11	المكتبة العامة بعمران	149476	149	0	-149	%0.00
12	المكتبة العامة بإب	374833	375	30	-345	%8.00
13	المكتبة العامة بالسلفية - محافظة ريمة	71777	72	45	-27	%62.69
14	المكتبة العامة بالبيضاء	108053	108	0	-108	%0.00
15	المكتبة العامة بمناخة	78932	79	0	-79	%0.00
16	مكتبة براقش العامة - محافظة مأرب	31857	32	55	23	%172.65
17	مكتبة زبيد العامة	155585	156	50	-106	%32.14
18	مكتبة علي أحمد باكثير العامة بسيئون	102409	102	0	-102	%0.00
19	مكتبة القمندان العامة بمحافظة لحج	62595	63	0	-63	%0.00
20	المكتبة العامة بعتق _شبوة	74157	74	270	196	364.09%
21	المكتبة العامة بأبين	111519	112	120	8	%107.60
22	المكتبة العامة بالمهرة	37247	37	75	38	%201.36

جدول رقم (9) يبين عدد الدوريات الموجودة في المكتبات العامة المدروسة مقارنة بالمعايير المصرية المقترحة

خامساً: عدد الحواسيب المرتبطة بالانترنت:

عند مقارنة عدد الحواسيب المرتبطة بالانترنت في المكتبات العامة محل الدراسة مع المعايير الأسترالية المقترحة التي تنص على: (أن يكون نصف عدد الحواسيب الواجب توافرها في المكتبات العامة مخصصة لاستخدامها في الارتباط بشكة الانترنت) فسنجد ومن خلال الجدول رقم (10) ما يأتي: ●

- أن اغلب المكتبات العامة تعاني من عدم توافر أجهزة حواسيب خاصة بالانترنت .
- هناك تفاوت في نسبة ما تحقق من هذا المعيار في المكتبتين المرتبطتين بالإنترنت إذ سجلت مكتبة البردوني بذمار أعلى نسبة حيث بلغت 333.33% ، بينما سجلت المكتبة الوطنية بعدن أقل نسبة إذ بلغت 31.25%.
- بلغت نسبة ما تحقق من معيار عدد الحواسيب المرتبطة بالانترنت في المكتبات العامة مقارنة بالمعايير الاسترالية 15% ، في حين بلغت نسبة النقص في عدد الحواسيب الواجب توافرها للانترنت في تلك المكتبات 85% ، وهذا يؤكد افتقار اغلب المكتبات إلى تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات ضمن مقتنياتها وخدماتها نظراً لعدم توافر الإمكانات المادية والتقنية ، وقلة الوعي من قبل المسؤولين في المؤسسة الأم (الهيئة العامة للكتاب) بضرورة توفير هذه المستلزمات للارتقاء بخدمات تلك المكتبات .

● الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ، خدمات المكتبة العامة وتطويرها في ضوء المبادئ التوجيهية للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات؛ مصدر سابق._ص72

م	المكتبة	عدد الحواسيب المطلوب توفرها حسب المعايير	عدد الحواسيب الموجودة	النقص أو الزيادة في عدد الحواسيب	نسبة ما تحقق من المعيار %
1	دار الكتب بصنعاء	90	0	90-	%0.00
2	المكتبة الوطنية بعدن	32	10	22-	%31.25
3	مكتبة البردوني بذمار	12	40	28	%333.33
4	المكتبة العامة بتعز	29	0	29-	%0.00
5	المكتبة العامة بالحديدة	40	0	40-	%0.00
6	المكتبة العامة بالضالع	5	0	5-	%0.00
7	المكتبة العامة بيريم	11	0	11-	%0.00
8	المكتبة العامة بحجة	9	0	9-	%0.00
9	المكتبة السلطانية بالمكلا	12	0	12-	%0.00
10	المكتبة العامة بجبلة	8	0	8-	%0.00
11	المكتبة العامة بعمران	10	0	10-	%0.00
12	المكتبة العامة بإب	21	0	21-	%0.00
13	المكتبة العامة بالسلفية - محافظة ريمة	6	0	6-	%0.00
14	المكتبة العامة بالبيضاء	8	0	8-	%0.00
15	المكتبة العامة بمناخة	6	0	6-	%0.00
16	مكتبة براقش العامة - محافظة مأرب	3	0	3-	%0.00
17	مكتبة زبيد العامة	10	0	10-	%0.00
18	مكتبة علي أحمد باكثير العامة بسيئون	7	0	7-	%0.00
19	مكتبة القمندان العامة بمحافظة لحج	5	0	5-	%0.00
20	المكتبة العامة بعتق _شبوة	6	0	6-	%0.00
21	المكتبة العامة بأبين	8	0	8-	%0.00
22	المكتبة العامة بالمهرة	3	0	3-	%0.00

جدول رقم (10) عدد الحواسيب المرتبطة بالانترنت في المكتبات العامة مقارنة بالمعايير الاسترالية المقترحة

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

- لم تحقق أي من المكتبات العامة المدروسة المساحة المعيارية التي حددها الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات، حيث بلغ نسبة ما تحقق من معيار المساحة في تلك المكتبات مقارنة بالمساحة التي حددها الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات 5.33%، بمعنى أن نسبة النقص في مساحة جميع هذه المكتبات بلغ 94.67%
- هناك مكتبتان فقط بنسبة 9.09% يوجد بهما زيادة في عدد المقاعد وهما مكتبة البردوني بذمار والمكتبة الوطنية بعدن بينما نجد أن هناك 20 مكتبة بنسبة 90.91% يوجد بها نقص في عدد المقاعد.
- افتقار معظم المكتبات العامة المدروسة إلى أجهزة الحواسيب إذ بلغ عدد المكتبات التي لا يوجد بها حواسيب 15 مكتبة بنسبة 68.18%.
- أغلب المكتبات العامة المدروسة تعاني من نقص شديد في عدد العاملين بها حيث بلغ عددها 21 مكتبة بنسبة 95.45%.
- بلغت نسبة ما تحقق من معيار عدد العاملين المتخصصين في المكتبات العامة المدروسة مقارنة بالمعايير المصرية 12.38 %، بينما بلغت درجة النقص في عدد العاملين المتخصصين 87.62% وهذا يدل على افتقار اغلب المكتبات العامة المدروسة إلى العاملين المتخصصين.
- تعاني جميع المكتبات العامة محل الدراسة من نقص شديد في عدد الكتب والمراجع والدوريات التي تحتويها تلك المكتبات.
- بلغت نسبة ما تحقق من معيار عدد الحواسيب المرتبطة بالانترنت في المكتبات العامة مقارنة بالمعايير الأسترالية 15%، في حين بلغت نسبة النقص في عدد الحواسيب الواجب توافرها للانترنت في تلك المكتبات 85%

ثانياً: التوصيات:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحث بالتالي:

- إعادة النظر في مباني تلك المكتبات والعمل على استخدام مبان تتوفر بها المساحات المطابقة للمعايير الدولية والتي تسمح باستيعاب الخدمات والأنشطة التي يفترض أن تؤديها تلك المكتبات وفقاً لعدد جمهور المستفيدين منها.
- إعادة النظر في نظم ولوائح تعيين العاملين في المكتبات ووضع أطر جديدة يتم بمقتضاها تعيين الكوادر المؤهلة والمتخصصة حسب احتياجات كل مكتبة وبما يتوافق مع المعايير الدولية.
- العمل على تزويد المكتبات العامة بمصادر المعلومات التقليدية وغير التقليدية وفقاً لاحتياجاتها والتي تلبي احتياجات واهتمامات المستفيدين منها وبما يتوافق مع معايير مثل هذا النوع من المكتبات.
- ربط المكتبات العامة المدروسة بشبكة الانترنت من اجل الاستفادة منها من قبل تلك المكتبات في توفير احتياجات المستفيدين من هذه الشبكة.
- يوصي الباحث بالقيام بعمل دراسات علمية في المجالات التالية: -
  - **الإجراءات الفنية في تلك المكتبات العامة.**
  - **الرضى الوظيفي لدى العاملين في المكتبات العامة.**
  - **تقييم الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيدين في المكتبات العامة.**

المراجع حسب ورودها في متن الدراسة

1 -مجبل لازم المالكي. المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية ._ عمان : مؤسسة الوراق ، 2000 ._ ص ص 27-28 .

2-محمد أحمد السنباني، جاسم محمد جرجيس . قطاع المكتبات والمعلومات في اليمن بين تشخيص المشكلات وتوصيف المعالجات. - مجلة كلية الآداب .- ع22 (1999م) .- ص 370.

3 -المصدر نفسه .- ص 371.

4 -إسماعيل على الأكوع، أحمد عبد الرزاق الرقيحي، محمد عبد الخالق الأمير . صورة عن دار الكتب والمكتبات في اليمن ومراحل تطورها في مؤتمر الإعداد الببليوجرافي في الكتاب العربي (24نوفمبر – 1ديسمبر 1973م)._ تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، 1973.- ص 637.

5 -الهيئة العامة للكتاب (اليمن) . الرئيس، عشرون عاماً مع الكتاب._ صنعاء : الهيئة ، 1999 ._ ص32 .

6 - المصدر نفسه ، ص47 .

7-ناهد محمد بسيوني سالم. المعايير الموحدة في المكتبات العامة وأدوات تقييم خدمات المكتبات العامة. - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات .- مج 4، ع7 (يناير 1997م) .- ص ص 145 – 158

♦ - IFLA: International Federation of Library Association

8-الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ، خدمات المكتبة العامة وتطويرها في ضوء المبادئ التوجيهية للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات-الرياض:مكتبة الملك فهد بن عبدالعزيز العامة ، 2004م

9-نهلاء داود الحمود. مستقبل المكتبات العامة في دولة الكويت. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. مج12، ع3(سبتمبر 2007) . ص ص 149 . 199.

10-خالد صغير العنزي. المكتبات العامة في دولة الكويت: واقع وتوصيات. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. مج 9، ع1 (يناير 2004) . . ص ص 16 . 40.

11-محمد جلال سيد غندور، إيناس حسين صادق أحمد. المكتبات العامة الفرعية التابعة لدار الكتب القومية بمصر: دراسة مسحية. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مج 11، ع 20 (يوليه 2003). ص ص 59 . 131.

2- رمضان فرج العيص. واقع المكتبات العامة والمراكز الثقافية في منطقة بنغازي (رسالة ماجستير). _ جامعة قاريونس: كلية الآداب: قسم المكتبات والمعلومات، (2000).

13-محمد أحمد السنباني، جاسم محمد جرجيس. قطاع المكتبات والمعلومات في اليمن بين تشخيص المشكلات وتوصيف المعالجات. - مجلة كلية الآداب. - ع22 (1999م). - ص 403-365

4- هاني العمد. واقع المكتبات العامة في الأردن. _ رسالة المكتبة. _ مج25، ع4 (كانون الأول 1995). _ ص ص 5-.95

15-أحمد عبد الله العلي. المكتبات المدرسية والعامة: الأسس العامة والخدمات والأنشطة. _ القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993. _ ص 87.

16-مفتاح محمد دياب. معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات: انجليزي – عربي. - القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1995م.-ص 151.

7- المصدر نفسه، ص 152.

8- ناهد محمد بسيوني سالم. المعايير الموحدة في مجال المكتبات العامة وأدوات تقييم خدمات المكتبات العامة. _ الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. - مج4، ع7 (يناير 1997). - ص 146.

19 - محمد أمين البنهاوي . معجم المصطلحات المكتبية: انجليزي – عربي. - ط2، مزيدة ومنقحة ومشروحة. - جدة: دار الشروق، 1979م .- ص 169.

20-The ALA Glossary of library and information science. - Chicago : American Library Association ، 1983 .- p 181

21- IFLA. The Public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development / edited by Carol Henry.- Munchen : IFLA ، 2001 .- p1.

22-مفتاح محمد دياب. معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات (إنجليزي – عربي). - القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1995. - ص195

23 -أحمد محمد الشامي، سيد حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات = Arabic Encyclopedia of Library، Information and Computer Termes(إنجليزي – عربي) القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2000. - مج3، ص 1878

24 -أحمد عبد الله العلي. المكتبات المدرسية والعامة: الأسس العامة والخدمات والأنشطة. _ القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993. _ ص 87.

25-نجية قموح . المكتبات العامة بالجزائر خلال فترة الاحتلال الفرنسي 1830-1962. العربية 3000. - ع1(2005) متاح على الموقع: http://arabcin.net/al_arabia_mag/modules.php?name=News&file=article&sid=172 تم الاطلاع عليه بتاريخ 2008/4/25م.

26 - House of Commons Culture، Media and Sport Committee . Public Libraries : Third Report of Session 2004–2005 ._ London : 1 - House of Commons،2005 ._ p3.

27 -محمد عودة عليوي، مجبل لازم المالكي. المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية. _ عمان: مؤسسة الوراق ،2006م._ ص130

28 - مصطفى حسام الدين. تطوير المكتبات العامة في مصر: رؤية مستقبلية. - journals - cybrarian. - ع 6 (سبتمبر 2005). - متاح على الموقع: http://www.cybrarians.info/journal/no6/public_lib.htm -. تم الإطلاع عليه بتاريخ 2008/2/23م.

29 - IFLA/UNESCO . PUBLIC LIBRARY Manifesto._ http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm ._ Accessed at 4/4/2008

30 -مجبل لازم المالكي. المكتبات العامة، مصدر سابق. _ ص ص 26-27.

31-ربحي مصطفى عليان، أمين النجداوي. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. _ عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1999م._ ص ص 31 – 32.

32 - IFLA . The Public library service. Op cit._ p2-7.

33 - محمد عودة عليوي ، مجبل لازم المالكي .المكتبات النوعية ، مصدر سابق . ص 133.

34 -هشام عبد الله عباس. المكتبات العامة في المملكة العربية السعودية وسبل تطويرها. _ مكتبة الإدارة. _ مج1، ع1 (1986). _ ص ص 150 – 152.

35 - HOLT، RAYINOND . Trends in public library building ._ Library Trends ._ Vol:36، No:2 (Fall 1987) ._ p 271.

36-رمضان فرج العيص. واقع المكتبات العامة والمراكز الثقافية في منطقة بنغازي، مصدر سابق. _ ص 71

37 - Lynch، Beverly P. Evaluation of Public Libraries: The 2001 IFLA Standards and the 2003 Standards for Provincial Libraries in China ._ Libri ._ Vol:54 ._ p 80.

38 - Thompson، Godfrey . Public library buildings: a review article ._ Journal of Librarianship and Information Science ._ Vol:20(January 1988)._ p 60

39 -محمد مجاهد بن يوسف الهلالي. تشريعات ولوائح العمل في المكتبات العامة: الأطر العامة. _ العربية 3000، ع2(2006م) متاح على الموقع: http://arabcin.net/al_arabia_mag/modules.php?name=AvantGo&op=ReadStory&sid=235 تم الاطلاع عليه بتاريخ 2008/4/25م .

40- STANDARDS FOR KANSAS PUBLIC LIBRARIES : 2006 REVISION متاح على الموقع : http://skyways.lib.ks.us/KSL/development/standards2006.html تم الإطلاع عليه بتاريخ 2008/5/10م

41 -مجبل لازم المالكي. المكتبات العامة، مصدر سابق. _ ص ص 34-35

42-عبد الرحمن بن حمد العكروش. التخطيط لمباني المكتبات. _ الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1999م ._ ص 56

43-المصدر نفسه _ ص 57

44-مجبل لازم المالكي. المكتبات العامة، مصدر سابق. _ ص44

45- Katz، Bill. Away of looking at things-library trends-Vol:22،no:3(winter 1985)-p378.

46-حشمت قاسم. مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبات-القاهرة:مكتبة غريب،1993-ص38

47-الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات، خدمات المكتبة العامة وتطويرها في ضوء المبادئ التوجيهية للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات. _الرياض: مكتبة الملك فهد بن عبد العزيز العامة، 2004م._ص.65

48-مجبل لازم المالكي-المكتبات العامة، مصدر سابق. _ ص ص50-53.

49-الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات، مصدر سابق، ص70.

50-ناهد محمد بسيوني سالم. المعايير الموحدة في مجال المكتبات العامة، مصدر سابق. _ ص 149.

51-الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات. مصدر سابق، ص 78.

52-رمضان فرج محمد العيص، مصدر سابق، ص 80.

53-الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات. مصدر سابق، ص ص 79-81.

54-محمد أمين البنهاوي.إدارة العاملين في المكتبات. _ القاهرة: دار النشر العربي، 1984. _ ص140.

55-احمد أنور عمر. المكتبة العامة بين التخطيط والتنفيذ. _ ط4. _ القاهرة: دار النهضة العربية، 1983. _ ص.238

56-ناهد محمد بسيوني سالم. المعايير الموحدة في مجال المكتبات العامة، مصدر سابق. _ ص153.

ملحق رقم (1)

المعايير التي تم استخدامها في تقييم المكتبات العامة في اليمن

قبل سرد المعايير التي تم استخدامها في هذه الدراسة تجدر الإشارة إلى أنه تم اعتماد المعايير المصرية المقترحة في الدراسة التي أعدتها ناهد محمد بسيوني سالم والموسومة (المعايير الموحدة في مجال المكتبات العامة وأدوات تقييم خدمات المكتبات العامة)[3] كمعايير للتقييم ، لأن البيئة اليمنية تتشابه إلى حد ما مع البيئة المصرية من حيث الوضع الاقتصادي والاجتماعي وباعتبار كلا الدولتين ناميتين ولهما إمكانيتهما الاقتصادية المحدودة كونهما من دول العالم النامية بالإضافة إلى عدم وجود معايير يمنية متعلقة بتقييم المكتبات العامة وخدماتها .

أما بالنسبة لبعض فقرات التقييم والتي لم تحددها هذه الدراسة وهي (مساحة المكتبة العامة – عدد الحواسيب الواجب توافرها في المكتبة العامة بشكل عام – عدد الحواسيب الواجب توافرها في المكتبة العامة والخاصة باستخدام الانترنت) فقد اعتمد الباحث بالنسبة للمساحة على معيار الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات IFLA والمستقى من نفس الدراسة السابقة ، أما بالنسبة لعدد الحواسيب فقد تم الاعتماد على المعايير الاسترالية والتي تم أخذها من الكتاب الموسوم (خدمات المكتبة العامة وتطويرها في ضوء المبادئ التوجيهية)[4]

وفيما يلي سرد للمعايير المستخدمة في الدراسة:

أولاً: المعايير المصرية المقترحة:

1-عدد المقاعد:

ينص هذا المعيار على توفير مقعد واحد لكل ألف نسمة لمكتبة تخدم من 60الف نسمة إلى 100الف نسمة، ومقعد لكل الفين نسمة لمكتبة تخدم أكثر من 100الف نسمة.

---

3 - ناهد محمد بسيوني سالم. المعايير الموحدة في المكتبات العامة وأدوات تقييم خدمات المكتبات العامة. - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. - مج 4، ع7 (يناير 1997م). - ص ص 145 – 158

4 - الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات، خدمات المكتبة العامة وتطويرها في ضوء المبادئ التوجيهية للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات-الرياض: مكتبة الملك فهد بن عبد العزيز العامة، 2004م

2-العاملون :

ينص هذا المعيار على توفير موظف واحد مؤهل لكل 10الف نسمة في الوحدات الإدارية الكبيرة، وموظف واحد مؤهل لكل 5الف نسمة في الوحدات الإدارية الصغيرة
ويجب أن يبلغ نسبة عدد العاملين المؤهلين المتخصصين 33% من إجمالي عدد العاملين الواجب توفرهم في المكتبة العامة

3-الكتب:

ينص هذا المعيار على أن يكون هناك مجلد واحد لكل أثنين من السكان في الوحدات الإدارية الصغيرة، ومعيار مجلد واحد لكل 5 من السكان في الوحدات الإدارية الكبيرة.

4-المراجع:

ينص هذا المعيار على أن يكون نسبة عدد المراجع 20% من إجمالي نسبة عدد الكتب المطلوب توفرها في المكتبة العامة.

5-الدوريات:

ينص هذا المعيار على توفير دورية واحدة لكل ألف من السكان.

ثانياً: معيار الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات (IFLA) والخاص بمساحة المكتبة

يبين الجدول التالي المساحة المطلوب توافرها في المكتبات العامة وفقاً لعدد السكان:

عدد السكان الذين تخدمهم المكتبة العامة	المساحة المطلوبة لكل 1000 من السكان بالمتر المربع
من 10الف – 20الف نسمة	42 متر مربع
من 20الف – 35الف نسمة	39 متر مربع
من 35الف – 65الف نسمة	35 متر مربع
من 65الف – 100الف نسمة	31 متر مربع
أكثر من 100الف نسمة	28 متر مربع

ويمكن شرح هذا المعيار من خلال المثال التالي:

يبلغ عدد سكان أمانة العاصمة صنعاء حسب التعداد السكاني لعام 2005م (1601547 نسمة) فإذا ما تم تطبيق المعيار الذي ينص في هذه الحالة على توفير 28متر مربع لكل ألف نسمة فأنه يجب أن تكون مساحة مكتبة دار الكتب بصنعاء (44843متر مربع)

ثالثاً: المعايير الأسترالية الخاصة بالحواسيب

ينص هذه المعايير على التالي: [5]

- توفير حاسوب شخصي واحد لكل 5 ألف من السكان في المكتبات التي يبلغ عدد السكان فيها 50الف نسمة أو أقل.
- وللمكتبات التي يزيد عدد السكان فيها عن 50 ألف نسمة توفير حاسوب شخصي واحد لكل 5 ألف من السكان حتى 50 ألف نسمة وتوفير حاسوب شخصي واحد لكل 10 ألف نسمة إضافية من السكان.
- يجب أن يكون نصف عدد الحواسيب الواجب توافرها في المكتبات العامة مخصصة لاستخدامها في الارتباط بشكة الانترنت.

5 - الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات، خدمات المكتبة العامة وتطويرها في ضوء المبادئ التوجيهية للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات-الرياض: مكتبة الملك فهد بن عبد العزيز العامة، 2004م

ملحق رقم (2)

المتخصصون الذين تم عرض الاستبيان عليهم وقاموا بتحكيم الاستبيان هم:

1. د.محمد سلمان علي أستاذ مشارك بقسم المكتبات بجامعة صنعاء
2. د. ميسون العبيدي أستاذ مشارك بقسم المكتبات بجامعة صنعاء
3. د.عبده محمد المخلافين أستاذ مشارك بقسم المكتبات بجامعة صنعاء
4. د.على باعلوي أستاذ مساعد بقسم علم الاجتماع متخصص في مجال الإحصاء

محمد عبد الله أحمد العطاب

المكتبات العامة في اليمن
دراسة تقويمية

رسالة المركز

الوصول لمصاف المراكز المتقدمة في مجال ابتكار وتطوير البحوث الاساسية والتطبيقية في علوم المكتبات وتقنية المعلومات، وتحفيز وتمكين الاكاديميين والمهنيين العرب المختصين في المكتبات والمعلومات ليساهموا بفاعلية في ايجاد بيئة قادرة على خلق جيل من الباحثين المتميزين في مجال المكتبات والمعلومات

منشورات المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات